



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Järvenpää Aino

Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta

Saavutettavuusselosteiden ja asiantuntijahaastatteluiden laadullinen
analyysi

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Teknisen viestinnän Pro Gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2026

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Järvenpää Aino		
Tutkielman nimi:	Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta: Saavutettavuusselosteiden ja asiantuntijahaastatteluiden laadullinen analyysi		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Koulutusohjelma:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma		
Opintosuunta:	Tekninen viestintä		
Työn ohjaaja:	Niina Nissilä		
Valmistumisvuosi:	2026	Sivumäärä:	129

TIIVISTELMÄ:

Julkisten toimijoiden viestintä ja sen merkitys korostuvat erilaisissa kriisi- ja poikkeustilanteissa, sillä kansalaisten tiedonsaanti ja ohjeistaminen ovat keskeisiä koko yhteiskunnan toimintakyvyn kannalta. Tässä pro gradu -tutkielmassa tehdään näkyväksi saavutettavuuden merkitys osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta. Tavoitteena on selvittää sekä saavutettavuuden rakentumista julkisten organisaatioiden saavutettavuusselosteissa että saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välisen suhteen rakentumista verkkoviestinnän asiantuntijoiden näkökulmasta.

Tutkielma toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto koostui kahdesta osasta; kymmenestä julkisen organisaation saavutettavuusselosteesta sekä seitsemästä puolistrukturoituna teemahaastatteluna järjestetystä asiantuntijahaastattelusta. Aineistot analysoitiin kolmessa osassa, ensimmäisessä vaiheessa saavutettavuusselosteet analysoitiin dokumenttianalyysin keinoin ja sen jälkeen toisessa vaiheessa haastatteluaineisto analysoitiin temaattisen analyysin avulla. Lopulta analyysin kolmannessa vaiheessa dokumenttiaineiston ja haastattelujen analyysien tuloksia peilattiin toisiinsa vertailevalla otteella.

Tutkielman moniosaisen analyysin pohjalta saadut tulokset osoittavat saavutettavuuden rakentuvan organisaatioiden julkisesti saatavilla olevissa dokumenteissa pääasiassa teknisenä sekä lainsäädännöllisenä velvoitteena. Haastatteluista saadun aineiston perusteella saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välinen yhteys ei näyttäyty organisaatioissa erillisenä toimintona, vaan saavutettavuus nähdään osana normaaleja viestinnän käytäntöjä arjen työssä. Tulosten perusteella erityisesti normaaliolojen viestintäkäytäntöjen merkitys korostui kontekstissa, sillä saavutettavuuden tulisi olla riittävän hyvin sisäänrakennettuna organisaatioiden arjen viestintään jo ennen mahdollisia poikkeus- ja kriisitilanteita.

Tulosten perusteella saavutettavuus voidaan ymmärtää osaksi organisaatioiden viestinnällistä valmiutta. Mikäli saavutettavuus on huomioitu osana normaaleja verkkoviestinnän käytäntöjä, tukee se myös osaltaan kriisi- ja poikkeustilanteissa tapahtuvaa viestintää toimintamalleineen. Tutkimus esittää saavutettavuuden merkityksen paitsi teknisenä ja lainsäädännöllisenä velvoitteena, myös keskeisenä osatekijänä sekä viestinnän ymmärrettävyydessä että toimivuudessa tilanteissa, joissa kansalaisten tiedontarve korostuu. Lisäksi tulokset viittaavat siihen, että organisaatioille saattaisi olla hyödyllistä suunnitella ja kehittää saavutettavuuttaan nykyistä selkeämmin myös kriisi- ja poikkeustilanteiden viestinnän näkökulmasta.

AVAINSANAT: saavutettavuus, kognitiivinen saavutettavuus, kriisiviestintä, kriisinhallinta, varautuminen, valmius

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Tutkielman tavoite	9
1.2	Tutkielman rakenne	10
1.3	Tutkielman aineisto	12
2	Saavutettavuus ja kriisiviestinnän valmius	15
2.1	Kriisi	15
2.1.1	Kriisinhallinta	18
2.1.2	Valmius ja varautuminen	21
2.1.3	Kriisiviestintä	24
2.1.4	Julkisten organisaatioiden kriisiviestintä ja sen kehittäminen	25
2.1.5	Kriisiviestinnän valmius	29
2.1.6	Valmius, varautuminen ja kriisiviestinnän valmius kokonaisuutena	30
2.2	Saavutettavuus	32
2.2.1	Saavutettavuuden direktiivit, lait ja standardit	34
2.2.2	Käytettävyys suhteessa saavutettavuuteen	36
2.2.3	Saavutettavuusohjeistukset	37
2.2.4	Saavutettavuus prosessina ja jatkuvana velvollisuutena	38
2.3	Kognitiivinen saavutettavuus	40
2.3.1	Kognitiivinen saavutettavuus ja digitaalinen viestintä	41
2.3.2	Kognitiivinen saavutettavuus kriisi- ja poikkeustilanteissa	42
2.4	Saavutettavuus kriisiviestinnän valmiuden osatekijänä	44
3	Metodologia	48
3.1	Käytetyt metodit	48
3.2	Saavutettavuusselosteet	49
3.2.1	Saavutettavuusselosteet tutkimusaineistona	49
3.2.2	Saavutettavuusselosteiden analyysimenetelmä	50
3.3	Asiantuntijahaastattelut	53
3.3.1	Haastatteluaineiston kerääminen	55
3.3.2	Haastatteluaineiston analyysi	58

3.4	Aineistojen vertaileva analyysi	60
3.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat	61
4	Saavutettavuus saavutettavuusselosteissa ja asiantuntijahaastatteluisa	64
4.1	Saavutettavuusselosteiden analyysi	64
4.1.1	Saavutettavuus institutionaalisen veloitteenä	66
4.1.2	Saavutettavuuden tila ja puutteiden kuvaaminen	67
4.1.3	Saavutettavuuden rooli selosteissa	69
4.1.4	Vastuu, toimijuus ja käyttäjän rooli	70
4.1.5	Saavutettavuus osana kriisiviestinnän valmiutta	73
4.1.6	Saavutettavuusselosteiden analyysi asiantuntijahaastatteluiden pohjana	74
4.2	Asiantuntijahaastatteluiden analyysi	76
4.2.1	Saavutettavuuden ymmärtäminen organisaatioissa	77
4.2.2	Saavutettavuus organisatorisena vastuuna	82
4.2.3	Saavutettavuuden merkitys viranomaisviestinnässä	85
4.2.4	Kriisiviestinnän käytännöt organisaatioissa	88
4.2.5	Saavutettavuus kriisitilanteessa	92
4.3	Saavutettavuusselosteiden ja asiantuntijahaastatteluiden analyysien tarkastelu yhdessä	99
4.3.1	Saavutettavuuden merkitys sekä vastuut	100
4.3.2	Saavutettavuuden käytännön toteutus	101
4.3.3	Saavutettavuus ja kriisiviestintä	102
4.3.4	Vertailevan analyysin yhteenveto	103
5	Johtopäätökset	104
5.1	Keskeiset tulokset ja johtopäätökset	104
5.2	Jatkotutkimusmahdollisuudet	108
5.3	Tutkimuksen rajoitteet ja arviointi	109
	Lähteet	112
	Liitteet	119

Liite 1. Haastattelurunko: Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta.	119
Liite 2. Tutkimustiedote.	121
Liite 3. Haastateltavien kontaktointiviesti.	125
Liite 4. Tietosuojailmoitus.	126
Liite 5. Saavutettavuusselosteiden analyysin tulostaulukko.	129

Taulukot

Taulukko 1. Tutkimusaineistona käytetyt saavutettavuusselosteet.	50
Taulukko 2. Dokumenttianalyysiteemat tiiviissä muodossa.	52
Taulukko 3. Dokumenttianalyysin kategorioiden teoreettinen ankkurointi.	53
Taulukko 4. Dokumenttianalyysin laajemmat analyysikategoriat.	53
Taulukko 5. Haastateltavat ja haastattelut.	56

1 Johdanto

Mitä tapahtuu kansalaisten tiedonsaannille, kun Itämeressä katkeaa kaapeleita tai julkiseen toimijaan kohdistuu muita poikkeuksellisia toimia? Miten julkiset toimijat varmistavat, että tieto on kaikkien saatavilla ja kuinka tämä voidaan taata myös erilaisissa kriisi- ja poikkeusoloissa?

Viimeisten vuosien kriisit pandemiasta turvallisuuspoliittisiin jännitteisiin ja kyberturvallisuuden haasteista erilaisiin yhteiskunnan häiriötilanteisiin ovat osaltaan korostaneet julkisen hallinnon tekemän viestinnän merkitystä kokonaisturvallisuuden osana (Ansell & Boin, 2019, s. 1080–1082; Boin et al., 2016, s. 1–6). Erilaisissa poikkeus- ja kriisitilanteissa kansalaisten tiedonsaanti, ohjeistus sekä luottamus viranomaisia kohtaan muodostuvat yhteiskunnan toimintakyvyn kannalta keskeisiksi tekijöiksi (Sellnow & Seeger, 2013, s. 12–15). Viestintä on tällöin osa kriisinhallinnan ydintoimintoja, ei ainoastaan informaation välittämistä (Boin et al., 2016, s. 5–9).

Digitaalisten teknologioiden ja palveluiden merkitys julkisessa hallinnossa on kasvanut samanaikaisesti, kun kansalaisten tiedonsaanti on siirtynyt entistä useammin näiden digitaalisten kanavien suuntaan (Davies, 2015, s. 3–4). Tässä tutkielmassa digitaalisilla palveluilla ja kanavilla viitataan julkisten toimijoiden tarjoamiin verkkosivustoihin, verkkopalveluihin ja muihin digitaalisiin viestintäympäristöihin. Näiden kanavien kautta kansalaisille välitetään sekä tietoa että palveluita juuri digitaalisissa toimintaympäristöissä. Digitaalisten palveluiden kehittämisen yhteydessä on saavutettavuus nähty keskeisenä osana sekä palvelujen suunnittelua että toteutusta, ei vain yksittäisenä teknisenä vaatimuksena (Persson et al., 2014). Suomessa digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja toteutusta säätelee laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (Digipalvelulaki 306/2019). Julkisilla toimijoilla puolestaan viitataan tässä tutkielmassa julkisen hallinnon organisaatioihin, kuten esimerkiksi ministeriöihin, virastoihin sekä muihin viranomaisorganisaatioihin. Nämä organisaatiot toimivat siis julkisen vallan alaisuudessa ja niiden tehtävänä on sekä toteuttaa julkisia hallintotehtäviä että tuottaa palveluja kansalaisille (Pollitt & Bouckaert, 2017; Hallintolaki 434/2003).

Saavutettavuuden kysymykset nousevat edellä kuvatun kehityksen myötä entistä enemmän keskiöön. Näin on erityisesti julkisten palvelujen kontekstissa, sillä siellä keskeisiä periaatteita ovat yhdenvertaisuus ja osallistumismahdollisuudet (Digipalvelulaki 306/2019; Euroopan parlamentti ja neuvosto, 2016). Tiivistetysti saavutettavuudella tarkoitetaan tässä tutkielmassa digitaalisten palvelujen ominaisuutta, jonka avulla mahdollisimman monet erilaiset käyttäjät voivat käyttää verkkosisältöjä ja palveluja, ymmärtäen niiden sisältöjä (ISO 26800:2011; Persson et al., 2014). Saavutettavuus ei ole vain ja ainoastaan teknisten standardien tarkkaa noudattamista, vaan laajemman katsantokannan mukaisesti sitä, miten hyvin erilaiset käyttäjäryhmät pystyvät löytämään, ymmärtämään sekä hyödyntämään heille tarjottua tietoa (Persson et al., 2014, s. 507–509). Puolestaan viestinnän selkeys, monikanavaisuus ja ymmärrettävyys korostuvat erityisesti kriisi- ja poikkeustilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005, s. 46–49).

Vaikka tutkimuksen keskeistä aihetta saavutettavuutta tarkastellaan usein teknisenä vaatimuksena ja lakisääteisenä veloitteena (Persson et al., 2014; Lazar et al., 2015), on sen yhteys kriisiviestinnän valmiuteen jäänyt suhteellisen vähäiselle huomiolle aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa. Kriisiviestinnän valmiudella tarkoitetaan tässä tutkielmassa organisaation kykyä sekä suunnitella että toteuttaa viestintäänsä siten, että se kykenee välittämään erilaisissa kriisi- ja poikkeustilanteissa oikea-aikaista ja luotettavaa tietoa (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013). Viestinnällistä valmistautumista, ennakointia sekä strategista suunnittelua on korostettu kriisiviestinnän tutkimuksessa melko laajastikin (Coombs, 2007, s. 166–170; Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–83), mutta saavutettavuuden näkökulman jääminen useimmiten tästä erilliseksi keskusteluksi digitaalisten palvelujen ja teknisten standardien yhteyteen (Persson et al., 2014, s. 505–509) on huomionarvoista. Julkisen hallinnon näkökulmasta katsottuna kysymys ei ole ainoastaan verkkopalvelujen saavutettavuuskriteerien täyttymisestä, vaan saavutettavuuden ymmärtämisestä osaksi organisaation

viestinnällistä toimintakykyä ja varautumista häiriötilanteissa (Frandsen & Johansen, 2020, s. 62–64).

Koska saavutettavuuden ja kriisiviestinnän teemoja ei ole tutkittu aikaisemmin yhdessä, laajennetaan saavutettavuuden tarkastelua tässä tutkielmassa teknisistä vaatimuksista viestinnällisempään näkökulmaan. Tämän vuoksi kognitiivinen saavutettavuus on käsitteenä keskeisessä roolissa tutkielman kontekstin kannalta. Kognitiivinen saavutettavuus viittaa siihen, miten helposti käyttäjät kykenevät ymmärtämään sekä käsittelemään heille esitettyä tietoa (Seeman, 2015; Lazar et al., 2015; Rink, 2024, s. 34–36), ja sen huomioiminen on keskeistä erityisesti poikkeuksellisissa tilanteissa, joissa viestinnän ymmärrettävyyden merkitys korostuu ja käyttäjien kyvyt käsitellä tietoa voivat heikentyä (Reynolds & Seeger, 2005; Rink, 2024, s. 42–46).

1.1 Tutkielman tavoite

Tutkielmani tavoitteena on tehdä näkyväksi saavutettavuuden merkitys osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta. Analysoin tutkielmassa valittujen toimijoiden julkisesti saatavilla olevia saavutettavuusselosteita ja puolistrukturoituja asiantuntijahaastatteluja. Näiden avulla pyrin ymmärtämään saavutettavuuden määrittelyä, organisointia ja mahdollista kytkeytymistä kriisi- ja poikkeustilanteisiin varautumiseen viestinnässä.

Tutkimuksen pääkysymys:

RQ1: Miten julkiset toimijat huomioivat saavutettavuuden kriisiviestintänsä suunnittelussa ja toteutuksessa?

Tarkentavina alakysymyksinä:

RQ2: Miten saavutettavuus rakentuu julkisten organisaatioiden saavutettavuusselosteissa?

RQ3: Miten asiantuntijat jäsentävät saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välisen suhteen?

Lisäksi alakysymyksiä on tarkoitus tarkastella rinnakkain vertailevalla otteella analyysin lopuksi. Tutkielma sijoittuu viestinnän, hallintotieteen ja kriisinhallinnan tutkimusten rajapintaan, sillä se yhdistää institutionaalisessa kontekstissa teoreettisesti saavutettavuuden, kriisiviestinnän sekä varautumisen käsitteet (Boin et al., 2016; Frandsen & Johansen, 2020). Menetelmällisesti tutkielma on laadullinen, sillä se perustuu sekä dokumenttiaineiston analyysiin että puolistrukturoituihin asiantuntijahaastatteluihin. Tutkimuksen ei ole tarkoitus analysoida yksittäisiä kriisitoimenpiteitä tai -tilanteita, vaan enemmänkin keskittyä arvioimaan julkisten toimijoiden valmiuksia saavutettavuuden näkökulmasta. Tutkimus tarkastelee saavutettavuutta toimijoiden julkisuuteen tekemien saavutettavuusselosteiden sekä asiantuntijahaastatteluiden kautta muotoilua.

1.2 Tutkielman rakenne

Tutkielmassa tarkastellaan julkisten toimijoiden saavutettavuutta kriisitilanteissa sekä niihin varautumisessa. Kriisitilanteella tarkoitetaan tässä tutkielmassa organisaation keskeisiä toimintoja uhkaavaa, merkittävää epävarmuutta aiheuttavaa ja nopeaa päätöksentekoa sekä viestintää edellyttävää tapahtumaa tai tilannetta (Pearson & Clair, 1998; Boin et al., 2016). Varautumisella puolestaan tarkoitetaan tutkielman kontekstissa sellaisia ennakoivia toimenpiteitä, joiden avulla organisaatiot pyrkivät yhtäältä vahvistamaan kykyjään toimia erilaisissa poikkeus- ja kriisitilanteissa sekä toisaalta lieventämään niiden mahdollisia vaikutuksia (Boin et al., 2016; Ansell & Boin, 2019).

Tutkielmassa on hyödynnetty julkisesti saatavilla olevia saavutettavuusselosteita kymmenen julkisen toimijan verkkosivuilta, joita on analysoitu dokumentteina. Saavutettavuusselosteilla tarkoitetaan julkisten organisaatioiden verkkopalveluissa julkaistavia asiakirjoja, joissa kuvataan kyseisen digitaalisen palvelun saavutettavuuden

nykytila, mahdolliset saavutettavuuspuutteet sekä lisäksi käyttäjien mahdollisuudet antaa palautetta saavutettavuuden ongelmiin liittyen (Digipalvelulaki 306/2019; Aluehallintovirasto, n.d., c). Selosteiden tarkastelu teki mahdolliseksi saavutettavuuden institutionaalisen sekä dokumentoidun kuvauksen hahmottamisen. Tämä toimi pohjana asiantuntijahaastatteluiden suunnittelulle sekä saavutettavuuden käytäntöjen tarkastelulle.

Saavutettavuusselosteiden analyysin sekä teoreettisen viitekehyksen pohjalta on laadittu haastattelurunko asiantuntijahaastatteluja varten. Näin ollen tutkimus painottuu laadulliseen lähestymistapaan, sillä kyseessä ovat puolistrukturoidut teemahaastattelut eri julkisten toimijoiden palveluksessa toimiville asiantuntijoille sekä päälliköille. Haastatteluiden avulla kerättiin tietoa saavutettavuuden parissa työskenteleviltä asiantuntijoilta julkiselta sektorilta, kuten viestintäpäälliköiltä ja viestintäasiantuntijoilta. Kysymykset rakennettiin teoreettisen viitekehyksen sekä saavutettavuusselosteiden analyysin pohjalta vastaamaan aihetta käsitteleviin teemoihin sekä tutkimuskysymyksiin.

Tämä tutkielma koostuu viidestä luvusta. Johdannossa pohjustetaan kokonaisuuteen liittyviä teemoja yleisellä tasolla, pureudutaan tutkimusongelmaan sekä esitellään tutkielman rakennetta, aineistoa ja rajauksia. Teoreettinen viitekehys tutkielman toisena lukuna puolestaan tarkastelee aikaisempia tutkimuksia kriiseistä, valmiudesta, kriisiviestinnästä julkisissa organisaatioissa, kriisinhallinnasta, saavutettavuudesta sekä kognitiivisesta saavutettavuudesta. Kolmas luku esittelee käytetyt menetelmät, aineistonkeruun sekä aineiston analysoimiseen käytetyt menetelmät. Tämän jälkeen neljäs luku käsittelee tutkielman empiiristä aineistoa eli saavutettavuusselosteiden sisältöjä sekä haastattelusta saatuja tuloksia. Viidennessä luvussa arvioidaan tutkimuksesta saatuja tuloksia suhteessa teoreettiseen viitekehykseen, joten tutkielman viimeisenä lukuna se sisältää johtopäätökset ja esittää sekä suosituksen julkisten toimijoiden saavutettavuuteen kriisiviestinnän valmiuden osana että pohtii myös jatkotutkimusmahdollisuuksia.

1.3 Tutkielman aineisto

Tutkielman ensimmäisen analyysivaiheen aineisto, dokumenttiaineisto, koostuu julkisesti saatavilla olevista saavutettavuusselosteista. Nämä selosteet on kerätty 2026 tammi-helmikuun aikana kymmenen julkisen toimijan virallisilta verkkosivuilta, joissa ne julkaistaan Digipalvelulain (306/2019) edellyttämällä tavalla. Dokumenttiaineisto kattaa kymmenen saavutettavuusselostetta, jotka ovat luonteeltaan standardimuotoisia dokumentteja. Niissä kuvataan verkkopalvelun saavutettavuuden tasoa, mahdollisia saavutettavuuspuutteita sekä käyttäjille tarjottavia palautekanavia saavutettavuuteen liittyvien havaintojen ilmoittamiseen. Dokumenttien tarkkuudessa ja pituudessa on vaihtelua organisaatioiden välillä, mutta niiden sisältö perustuu kuitenkin saavutettavuusvaatimukseen liittyvään lainsäädäntöön.

Aineistoon sisällytettiin vain valittujen organisaatioiden virallisilla verkkosivuilla julkaistut saavutettavuusselosteet. Tarkasteluun ei sisällytetty näin ollen muita saavutettavuutta käsitteleviä dokumentteja, kuten kehittämissuunnitelmia tai sisäisiä ohjeistuksia, mikäli ne eivät olleet osana varsinaista, julkista saavutettavuusselostetta. Lisäksi tehtyyn analyysiin otettiin mukaan vain organisaatioiden keskeisiä verkkosivustoja koskevat selosteet, joten yksittäisiin alipalveluihin tai erillisiin sovelluksiin liittyvät, erilliset selosteet rajattiin tehdyn analyysin ulkopuolelle. Tämä tehtiin siksi, että aineisto säilyisi mahdollisimman vertailukelpoisena.

Saavutettavuusselosteet muodostavat tutkielman dokumenttiaineiston, jonka avulla tarkastellaan tutkielman ensimmäisessä analyysivaiheessa, miten saavutettavuus on jäsentynyt organisaatioiden virallisessa viestinnässä. Dokumenttianalyysin avulla muodostetaan kokonaiskuvaa siitä, millä tavoin saavutettavuus esitetään saavutettavuusselosteissa, eli institutionaalisissa dokumenteissa, ennen tutkielman toisen vaiheen asiantuntijahaastattelusta muodostuvaa aineistoa sekä niiden kautta tehtävää käytäntöjen tarkastelua osana analyysin toista vaihetta.

Tutkielman toisen analyysivaiheen aineisto, haastatteluaineisto, koostuu seitsemästä puolistrukturoiduista teemahaastatteluna toteutetusta asiantuntijahaastattelusta, jotka toteutettiin helmi-maaliskuun 2026 aikana. Haastattelujen tavoitteena oli syventää ensimmäisessä analyysivaiheessa kerättyä ymmärrystä siitä, miten saavutettavuus näyttäytyy arjen käytännöissä julkisissa organisaatioissa sekä minkälaisia näkemyksiä asiantuntijoilla on saavutettavuuden sekä kriisiviestinnän välisestä suhteesta. Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä tutkijan maantieteellisen sijainnin vuoksi, ja ne nauhoitettiin tutkimuskäyttöä varten. Tallenteet litteroitiin tekstimuotoon analyysia varten, minkä jälkeen aineistoa käsiteltiin laadullisen analyysin välinein. Analyysia tehtäessä keskityttiin nimenomaisesti tutkimuksen teemoja käsitteleviin sisältöihin, ja näin analyysin ulkopuolelle rajattiin osuudet, jotka eivät liittyneet tutkimuksen keskeisiin tutkimuskysymyksiin. Näitä osuuksia on esitelty osana jatkotutkimusmahdollisuuksia luvussa 5.

Haastatteluissa keskustelun kulku määrittyi ennalta laadittujen teemojen pohjalta. Teemat oli muodostettu teoriaohjaavasti sekä aikaisemman kirjallisuuden että dokumenttiaineiston analyysin tulosten ohjaamana. Haastatteluiden teemat käsitelivät muun muassa saavutettavuuden merkitystä organisaatioiden toiminnassa, erilaisia kriisi- ja poikkeustilanteisiin liittyviä viestintäkäytäntöjä sekä lopulta saavutettavuuden huomioimista poikkeus- ja kriisitilanteissa. Haastattelujen kestoissa oli hieman keskinäisiä eroja, mutta jokainen pidetty haastattelu tuotti sellaista laadullista aineistoa, jossa asiantuntijat kuvailivat sekä organisaatioiden käytäntöjä että omia kokemuksiaan saavutettavuudesta. Haastatteluaineisto koottiin siten, että se muodostaisi teorian ja dokumenttianalyysin pohjalta tehtyjen tutkimuskysymysten kannalta mahdollisimman johdonmukaisen kokonaisuuden.

Haastateltavien valinta tehtiin mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti niiden työtehtävien perusteella, jotka liittyvät julkisissa organisaatioissa digitaalisiin palveluihin, verkkoviestintään sekä saavutettavuuteen. Haastateltavien valinnan perusteella

aineistoon sisältyi vain sellaisia haastatteluita, joissa haastateltavalla oli työtehtäviensä kautta suora yhteys joko digitaalisiin palveluihin, verkkoviestintään tai muutoin saavutettavuuteen. Tällä tavoin varmistettiin haastatteluiden tuottavan relevanttia asiantuntijätietoa tutkimuskysymysten kannalta. Haastatteluihin osallistuneet henkilöt työskentelevät erilaisissa asiantuntija- ja päällikkörooleissa julkisen hallinnon toimijoiden palveluksessa, ja heidän tehtävänsä liittyvät verkkoviestintään, digitaalisiin palveluihin tai saavutettavuuteen, tai näiden aiheiden kehittämiseen.

Haastatteluaineisto keskittyy asiantuntijoiden kokemuksiin sekä näkemyksiin saavutettavuuden toteutumisesta organisaatioiden arjen viestintäkäytännöissä. Analyysin ulkopuolelle rajattiin sellaiset haastattelujen osuudet, jotka eivät liittyneet tutkimuksen kannalta keskeisiin teemoihin, kuten saavutettavuuteen, kriisiviestintään tai digitaalisten viestintäkanavien käyttöön. Haastattelut pseudonymisoitiin tutkimusraportissa, ja haastateltavat merkitään analyysissä tunnisteilla H1–H7. Vain tutkijalla on pääsy erilliseen suojattuun koodiavaimeen. Näin varmistettiin, ettei haastateltavia ole mahdollista tunnistaa raportista tai tehdystä analyysistä.

Tutkielmassa ei käytettyjen aineistojen myötä tarkastella organisaatioiden sisäisiä tai salattuja asiakirjoja eikä myöskään yksittäisten kansalaisten kokemuksia saavutettavuuden tiimoilta. Dokumenttiaineisto keskittyy saavutettavuuden muodostumiseen julkisten toimijoiden julkisista dokumenteista, ja sen tuottaman ymmärryksen myötä haastatteluaineisto keskittyy asiantuntijoiden kokemuksiin sekä näkemyksiin saavutettavuuden toteutumisesta organisaatioiden arjen viestintäkäytännöissä.

2 Saavutettavuus ja kriisiviestinnän valmius

2.1 Kriisi

Kriisiviestinnän tutkimuksessa kriisi (*crisis*) on usein määritelty tilanteeksi, jossa organisaation keskeiset toiminnot, tavoitteet tai legitimitetti ovat uhattuna ja tilanteesta selviytymiseksi edellytetään nopeaa päätöksentekoa epävarmuuden vallitessa (Coombs, 2007; Christensen et al., 2016). Coombs (2007, s. 166) määrittelee kriisin äkilliseksi, ennalta odottamattomaksi tapahtumaksi, joka voi vahingoittaa vakavasti organisaation mainetta sekä myös toimintaedellytyksiä, ellei sitä hallita asianmukaisesti. Tämä määritelmä korostaa kriisin potentiaalisia seurauksia sekä kriisin uhkaavaa luonnetta organisaation maineelle ja toiminnalle. Christensen et al. (2016, s. 888) puolestaan kuvaavat kriisiä normaalitilasta poikkeavaksi ja yllättäväksi tapahtumaksi, joka vaatii toimenpiteitä välittömästi. Kriisit erotetaan tällöin niin sanotuista rutiininomaisista hätätilanteista, kuten tulipaloista, sillä niille on usein luonteenomaista poikkeuksellisuus ja vaikeammin ennakoitavuus (Christensen et al., 2016, s. 888).

Sellnow & Seeger (2013, s. 8–10) lähestyvät puolestaan kriisiä viestinnällisestä ja yhteiskunnallisesta näkökulmasta määritellen sen tilanteeksi, joka aiheuttaa vakavia häiriöitä sosiaalisissa järjestelmissä sekä rikkoo tavallisia odotuksia ja toimintamalleja. Heidän mukaansa keskeisenä piirteenä kriisissä on epävarmuuden lisääntyminen, mikä tekee kriisitilanteessa viestinnästä erityisen merkityksellistä. Kriisiä ei siis nähdä ainoastaan yksittäisenä tapahtumana, vaan enemmänkin ajassa kehittyvänä prosessina (Sellnow & Seeger, 2013, s. 10–12), joka voi vaikuttaa laajasti organisaation ja sidosryhmiensä välisiin suhteisiin.

Organisaatiotutkimuksessa kriisiä on puolestaan määritelty päätöksenteon sekä hallinnan näkökulmasta. Pearsonin & Clairin (1998, s. 60–61) määritelmän mukaan kriisi on matalan todennäköisyyden, mutta usein suurten seurausten tapahtuma, joka uhkaa

organisaation elinkelpoisuutta sekä pakottaa sen tekemään rajallisen tiedon pohjalta nopeita päätöksiä. Tämä määritelmä korostaa kriisin ennakoimatonta luonnetta sekä organisatorista haavoittuvuutta, mikä puolestaan asettaa erityisiä vaatimuksia sekä kriisinhallinnalle että organisatoriselle päätöksenteolle.

Kriisien nähdään muodostuneen keskeiseksi osaksi nykyistä todellisuutta yhteiskuntien kohdatessa yhä useammin tilanteita, jotka haastavat niiden niin sanotut vakiintuneet rakenteet sekä toimintamallit (Ansell & Boin, 2019, s. 1080–1082). Yhteiskuntien keskinäisen riippuvuuden sekä globalisaation on havaittu lisäävän kriisien rajat ylittävää luonnetta sekä samalla niiden vaikutusten laajuutta (Boin et al., 2016, s. 3–6). Nykyaikaisten kriisien korostetaan tutkimuskirjallisuudessa olevan usein sekä vaikeasti ennakoitavia että monisyisiä, ja nämä ominaisuudet lisäävätkin epävarmuutta yhtäältä päätöksenteossa, että myös kriisinhallinnassa (Ansell & Boin, 2019, s. 1083–1086). Boin et al. (2016, s. 6–9) mukaan kriisit eivät useinkaan ilmene toisistaan täysin irrallisina yksittäisinä tapahtumina, vaan ne voivat muodostaa niin sanottuja ketjuja, joissa yhden kriisin vaikutukset synnyttävät jälleen uusia haasteita ja riskejä.

Viimeisten vuosikymmenten useat merkittävät kriisit ovat osoittaneet niiden voivan vaikuttaa samanaikaisesti monilla yhteiskunnallisilla tasoilla; näistä esimerkkeinä ovat muun muassa terrori-iskut, laajat luonnonkatastrofit sekä taloudelliset kriisit (’t Hart & Boin, 2001, s. 935–938). Sekä kriisien lisääntynyt näkyvyys että niiden monimuotoisuus ovat johtaneet kriiseihin varautumisen muotoutumista keskeiseksi osaksi julkista hallintoa ja organisaatioiden toimintaa (Boin et al., 2016, s. 9–12). Kriisiviestinnän tutkimuksessa onkin painotettu kriisien ymmärtämistä osana jatkuvaa ja muuttuvaa toimintaympäristöä, eikä pelkästään poikkeuksellisina tapahtumina, sillä epävarmuuden nähdään olevan olosuhteena pysyvä (Frandsen & Johansen, 2020, s. 1–5).

Näiden määritelmien perusteella kriisi voidaan ymmärtää normaalioloista poikkeavana tilanteena, joka sisältää merkittävää epävarmuutta sekä uhkaa organisaation toimintaa tai legitimitettiin (Pearson & Clair, 1998, s. 60–61; Sellnow & Seeger, 2013, s. 8–12).

Tämän vuoksi organisaatioilta voidaan katsoa edellytettävän ennakoivaa kriisinhallintaa sekä kykyä tehdä päätöksiä sellaisissa tilanteissa, joihin liittyy merkittävää epävarmuutta.

Frandsenin & Johansenin (2020, s. 31) mukaan kriisiä pidetään käsitteenä usein emotionaalisesti latautuneena, ja sen vuoksi sitä saatetaan joskus jopa välttää tai korvata tutkimuskirjallisuudessa muilla rinnakkaistermeillä. Kriisin sijaan tutkimuskirjallisuudessa käytetään esimerkiksi sellaisia käsitteitä kuin uhka, hätätilanne, riski, katastrofi tai poikkeustilanne sekä englanniksi *hazard*, *disaster* ja *catastrophe*, vaikka näitä käsitteitä ei kuitenkaan voida pitää kriisin suorina synonyymeina (Frandsen & Johansen, 2020; Boin et al., 2016). Terminologiset päällekkäisyydet ja käsitteiden osittainen rinnakkainen käyttö voivat vaikeuttaa kriiseistä käytyä keskustelua sekä sitä myöden niiden analyttistä tarkastelua.

Usein käytetyistä, niin sanotuista tutuista, lähikäsitteistä riskillä viitataan tulevaisuuteen suuntautuvaan vaarojen sekä haitallisten seurausten arviointiin (Beck, 1992, s. 19–23) sekä pyrkimykseen hallita epävarmuutta ennakoinnin avulla (Aradau et al., 2008, s. 148–149; Beck, 2006, s. 329–331). Nykyisessä yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa riski on usein ymmärretty keinoksi tehdä potentiaalisista uhkista laskettavia, mitattavia sekä myös käsitteellisesti hallittavia sen sijaan, että tulevaisuus näyttäytyisi ainoastaan kaottisena sekä täysin ennakoimattomana (Aradau et al., 2008, s. 148–149). Beckin (1992; 2006) mukaan riskien arviointi perustetaan aikaisempiin kokemuksiin, historiassa toteutuneisiin kriiseihin sekä yhteiskunnallisesti tunnistettuihin uhkakuviin. Arvioinnin avulla pyritään sekä ennakoimaan tilanteita että samalla minimoimaan mahdollisia haitallisia seurauksia (Renn, 2008). Tässä yhteydessä riskien ja kriisien voidaan havaita kytkeytyvän toisiinsa siten, että kriisit voidaan ymmärtää realisoituneiksi riskeiksi, kun taas riskit edustavat yhteiskunnan pyrkimyksiä tunnistaa ja hallita erilaisia kriisejä ennen niiden varsinaista toteutumista (Boin et al., 2016; Beck, 1992).

2.1.1 Kriisinhallinta

Käsitteenä kriisinhallinta (*crisis management*) on alun perin vakiintunut tutkimuksessa erityisesti kansainvälisen ja sotilaallisen toiminnan yhteydessä, jolloin käsitteellä on viitattu valtioiden ja kansainvälisten organisaatioiden pyrkimyksiin yhtäältä ehkäistä, hallita sekä toisaalta ratkaista aseellisia konflikteja (Diehl & Druckman, 2010, s. 6–9; Boin et al., 2016, s. 2–4). Tässä sotilaallisessa ja kansainvälisessä kontekstissa kriisinhallinta on siis ymmärretty kokonaisuutena, joka sisältää niin diplomaattiset, sotilaalliset kuin siviilitoimetkin konfliktien rajoittamiseksi sekä tilanteiden vakauttamiseksi (Diehl & Druckman, 2010, s. 6–9).

Sittemmin kriisinhallinnan käsitettä on laajennettu koskemaan myös muita kuin pelkkiä sotilaallisia kriisejä, kuten esimerkiksi yhteiskunnallisia, taloudellisia sekä organisatorisia häiriötilanteita (Diehl & Druckman, 2010; Boin et al., 2016). Tässä sotilaallista kontekstia laajemmassa katsonnassa kriisinhallinta on ikään kuin siirtynyt kohti organisatorista sekä hallinnollista toimintaympäristöä, ja näin tarkastelun kohteena voivat olla esimerkiksi myös julkiset organisaatiot sekä yhteiskunnalliset kriisit (Pearson & Clair, 1998, s. 59–60). Tässä tarkastelukulmassa kriisinhallinta ei rajoitu ainoastaan aseellisiin konflikteihin, vaan kattaa myös esimerkiksi organisaatioiden toimintaa, legitimizeettiä tai yhteiskunnallista vakautta uhkaavat tilanteet (Pearson & Clair, 1998, s. 60–61). Samanaikaisesti korostuvat kriisinhallinnassa erilaisten toimijoiden välillä tapahtuva koordinointi sekä kyvyt hallita monimutkaisia ja nopeasti muuttuvia tilanteita yhtä aikaa (Boin et al., 2016; Comfort, 2007).

Tällä sotilaallista kriisinhallintaa laajemmalla kontekstilla tarkoitetaan organisaation kykyjä ennakoita, tunnistaa sekä hallita tilanteita, jotka uhkaavat sen keskeisiä toimintoja, tavoitteita tai legitimizeettiä (Pearson & Clair, 1998, s. 59–61). Näissä tutkimuksissa kriisinhallinta nähdään kokonaisvaltaisena prosessina, joka kattaa kriisiä edeltävät, sen aikaiset sekä sitä seuraavat toiminnot (Mitroff, 2005, s. 33–35).

Ennakoinnin, koordinaation ja institutionaalisten rakenteiden merkitystä on korostettu kansainvälisen kriisinhallinnan tutkimuksessa tilanteissa, joissa päätöksenteko tapahtuu korkean epävarmuuden sekä aikapaineen vallitessa (George, 1991, s. 11–14). Tällaisissa lähestymistavoissa kriisinhallinta nähdään kriisin ennaltaehkäisystä sen jälkihoitoon ja oppimiseen ulottuvana prosessina (Diehl & Druckman, 2010, s. 9–12).

Pearsonia & Clairia (1998, s. 60–63) mukaillen kriisinhallinnan keskeinen piirre on päätöksenteko epävarmuuden sekä aikapaineen vallitessa. Tämä piirre edellyttää etukäteen rakennettuja rakenteita sekä toimintamalleja organisaatioilta. Tutkijakaksikon mukaan tehokas kriisinhallinta perustuu organisatoriseen valmistautumiseen eikä pelkästään reaktiivisiin toimiin (Pearson & Clair, 1998, s. 60–63). Mitroff (2005, s. 34–38) puolestaan jäsentää kriisinhallinnan niin sanottuna vaiheittaisena mallina, joka sisältää kriisien ennakoinnin, ennaltaehkäisyn, kriisitilanteessa toimimisen sekä kriisin jälkeisen oppimisen. Tässä mallissa kriisinhallinta on jatkuva prosessi, jossa organisaatiot kehittävät kehittämistään kykyään tunnistaa erilaisia heikkoja signaaleja sekä ehkäistä kriisien kärjistymistä (Mitroff, 2005, s. 38–40).

Myös muut tutkijat, kuten Boin et al. (2016, s. 5–6), ovat jäsentäneet kriisinhallintaa vaiheittaisena prosessina, jonka avulla näitä poikkeuksellisia sekä uhkaavia tilanteita pyritään ennakoimaan, hallitsemaan sekä käsittelemään järjestelmällisesti. Kriisinhallinnassa ensimmäisen vaiheen katsotaan olevan *ennakointi ja varautuminen*, jolloin pyritään tunnistamaan mahdollisia ja potentiaalisia uhkia, arvioimaan riskejä ja kehittämään suunnitelmia sekä erilaisten kriisien ehkäisemiseksi että niiden mahdollisten vaikutusten lieventämiseksi. Kriisin puhjettua kriisinhallinta siirtyy seuraavaan vaiheeseen eli *akuuttiin vastaamisvaiheeseen*. Tässä kriisinaikaisessa vaiheessa keskeisiä asioita ovat nopea päätöksenteko, viranomaistoiminta sekä kriisin välittömien seurausten hallitseminen (Boin et al., 2016, s. 7–13). Akuutin vaiheen aikana kriisinhallintaa tehdään usein yhtäältä epävarmuuden ja aikapaineen sekä toisaalta rajallisen tiedon vallitessa. Nämä keskeiset piirteet asettavatkin erityisiä haasteita johtamiselle ja koordinaatiolle (’t Hart & Boin, 2001, s. 936–938). Boin et al. (2016, s. 14–

16) mukaan *kriisin jälkeisessä vaiheessa* painopiste siirtyy kriisistä palautumiseen, vastuiden arviointiin sekä myös oppimiseen. Näiden painopisteiden tavoitteena on palauttaa niin sanottu toiminnan normaalitila sekä samalla parantaa tulevaa varautumista mahdollisuuksien mukaan (Boin et al., 2016, s. 14–16). Ansell & Boin (2019, s. 1084–1086) korostavat, ettei kriisinhallinnan vaiheita tule ymmärtää täysin lineaarisina; käytännössä kriisit vaiheineen voivat edetä esimerkiksi päällekkäisesti edellyttäen samanaikaista toimintaa useiden vaiheiden parissa.

Sittemmin kriisinhallinnan tutkimuksessa viestinnän keskeistä roolia on korostettu osana kriisinhallintaa, sillä viestintä tukee sekä päätöksentekoa, koordinoitua että eri sidosryhmien ohjaamista kriisitilanteissa (Sellnow & Seeger, 2013, s. 12–15). Tutkimusten mukaan kriisinhallinta ja kriisiviestintä voidaan nähdä toisiinsa hyvin tiiviisti kietoutuneina prosesseina, joiden onnistuminen riippuu sekä organisatorisesta valmiudesta että institutionalisoiduista käytännöistä (Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–83).

Jälleen tutkielman kontekstin mukaan ottamiseksi on huomioitava julkisten toimijoiden konteksti myös kriisinhallintaa tarkasteltaessa. Kriisinhallinta kytkeytyykin julkisissa organisaatioissa erityisesti hallinnollisiin rakenteisiin, vastuunjakoon sekä viranomaisten väliseen yhteistyöhön (Christensen et al., 2016, s. 889–891). Monitoimijaisissa kriiseissä kriisinhallinnan onnistumiseksi edellytetään selkeitä koordinaatiomekanismeja sekä toimijoiden kesken yhteensovitetuilla toimintamalleilla (Christensen et al., 2016, s. 892–894). Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu kriisinhallinnan legitimitetin rakentuvan julkisessa kontekstissa kyvystä toimia samaan aikaan sekä läpinäkyvästi, johdonmukaisesti että vastuullisesti erilaisissa kriisitilanteissa (Christensen & Lægreid, 2007, s. 108–110). Kriisinhallinta ei näin ollen ole pelkästään operatiivista toimintaa, vaan myös institutionaalista vastuunkantoa (Christensen & Lægreid, 2007, s. 110–112).

Julkisella sektorilla nähdään olevan yhteiskunnassa keskeinen vastuu turvata kansalaisten turvallisuus, ja tähän vastuuseen kohdistuukin vahvoja odotuksia; erityisesti kriisitilanteissa. Julkinen kriisinhallinta perustuu niin sanottuun yhteiskuntasopimukseen,

jonka mukaisesti valtiollisten toimijoiden tehtävänä on suojella kansalaisiaan poikkeuksellisissa sekä uhkaavissa tilanteissa. Tämä julkinen kriisinhallinta kohdistuu ensisijaisesti akuutteihin vaiheisiin kriiseissä ja toteutuu usein viranomaistoimintana. Toimijoina ovat usein muun muassa poliisi, pelastustoimi sekä muut julkisen vallan alla toimivat turvallisuustoimijat, joiden toimintaa ohjaavat ennalta laaditut suunnitelmat sekä strategiat (Boin et al., 2016, s. 1–4; Frandsen & Johansen, 2020, s. 55–60). Frandsenin & Johansenin (2020, s. 62, 69) mukaan kriisinhallinnan yhteydessä käytetään useita rinnakkaisia käsitteitä, ja tämä heijasteleekin häiriötilanteiden monimuotoisuutta sekä myös vakavuuseroja. Keskeisimpiä rinnakkaiskäsitteitä ovat hätätila, poikkeustila ja katastrofi, joilla voidaan kuvata häiriötilanteiden laajuutta ja yhteiskunnallisia vaikutuksia tarkemmin. Hätätilalla viitataan usein niin sanottuun paikalliseen häiriöön, jonka ratkaisut pyritään tekemään ensisijaisesti paikallisin resurssein, kun taas poikkeustila usein edellyttää kansallisen tason puuttumista sekä koordinaatiota. Käsitteistä katastrofilla viitataan taas puolestaan sellaisen mittaluokan häiriöön, jonka seuraukset ylittävät yhteiskunnan normaalin palautumiskyvyn (Frandsen & Johansen, 2020, s. 62, 69).

Kriisinhallinta voidaankin ymmärtää ennakoivaksi sekä rakenteisiin perustuvaksi kokonaisuudeksi, jossa organisatorinen valmistautuminen, päätöksenteko sekä viestintä muodostavat toisiinsa kytkeytyvän kokonaisuuden, eli prosessin (Mitroff, 2005, s. 33–40; Pearson & Clair, 1998, s. 59–63; Sellnow & Seeger, 2013, s. 12–15).

2.1.2 Valmius ja varautuminen

Valmiudella (*readiness*) viitataan Pearsonin & Clairin (1998, s. 61–62) mukaan kriisinhallinnan tutkimuksessa organisatoriseen kykyyn ennakoida, kohdata sekä hallita poikkeuksellisia tilanteita ennen niiden varsinaista realisoitumista. Valmius liittyy siis organisaation kykyyn hallita sellaisia tilanteita, jotka uhkaavat sen toimintaa sekä edellyttävät epävarmuuden vallitessa nopeaa päätöksentekoa (Pearson & Clair, 1998, s. 61–62). Valmius on kriisiviestinnän tutkimuksessa usein ymmärretty sellaisena

ennakoivana toimintakyknä, joka rakentuu jo ennen varsinaisia kriisitilanteita tapahtuvasta suunnittelusta, viestinnällisten strategioiden määrittelystä sekä toimintamallien ja vastuiden selkeyttämisestä (Reynolds & Seeger, 2005, s. 44–47; Sellnow & Seeger, 2013, s. 27–30, 51–54). Tällöin valmius muodostaa vain yksittäisiin teknisiin ratkaisuihin tai kirjallisiin suunnitelmiin rajoittumattoman kokonaisuuden, joka heijastelee organisaation kykyä tuottaa tarkoituksenmukaista, johdonmukaista sekä ymmärrettävää viestintää poikkeustilanteissa (Sellnow & Seeger, 2013, s. 27–30, 80–83).

Reynoldsin & Seegerin (2005, s. 46–50) tutkimuksessa valmiutta on tarkasteltu myös prosessina, jossa organisaatiot pyrkivät kehittämään kykyään viestiä kriisitilanteissa tehokkaasti, jo ennen kriisin varsinaista puhkeamista. Näin valmiuden on nähty rakentuvan yhtäältä riskiviestinnän suunnittelusta, yleisöjen tunnistamisesta kuin viestintäkäytäntöjen kehittämisestäkin. Valmius ei ole mikään staattinen tila, vaan enemmänkin jatkuva prosessi, jossa organisaatiot kehittävät kykyjään viestiä tehokkaasti erilaisissa kuormittavissa ja muuttuvissa tilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005, s. 46–50). Puolestaan laajemmassa organisatorisessa kontekstissa Sellnow & Seeger (2013, s. 90–94) ovat kytkeneet valmiuden institutionaalisiin rakenteisiin sekä käytäntöihin, joiden tulee tukea organisaatioiden toimintakykyä erilaisissa häiriötilanteissa. Valmius on tässä kontekstissa liitetty myös niin sanottuun organisatoriseen resilienssiin, jossa ennakointi, oppiminen sekä sopeutuminen mahdollistavat toiminnan jatkuvuuden erilaisissa kriiseissä (Sellnow & Seeger, 2013, s. 90–94).

Tässä luvussa kuvattujen kirjallisuusviitteiden näkökulmien perusteella valmius voidaan ymmärtää ennakoivaksi sekä rakenteisiin perustuvaksi kyvykkyydeksi, jonka tavoitteena on tukea organisaatioiden toimintaa sekä viestintää kriisitilanteissa (Pearson & Clair, 1998, s. 61–63; Reynolds & Seeger, 2005, s. 44–48; Sellnow & Seeger, 2013, s. 90–98).

Keskeisessä osassa kriisinhallinnan teoriaa on myös varautuminen (*preparedness*), jolla tarkoitetaan sellaisia ennakoivia toimia, joilla pyritään vahvistamaan sekä organisaatioiden että yhteiskuntien kykyä vastata poikkeuksellisiin tapahtumiin ja

häiriötilanteisiin (Boin et al., 2016, s. 24–26). Varautumisella ei tarkoiteta yksittäisten kriisien tarkkaa ennustamista, vaan yleisten toimintavalmiuksien, rakenteiden sekä resurssien kehittämistä sellaisissa tilanteissa, joissa tulevaisuuden uhkakuvat ovat jossakin määrin epävarmoja. Tätä kautta varautuminen kytkeytyy laajempaan kriisivalmiuden käsitteeseen, jossa korostuvat oppiminen, harjoittelu sekä myös institutionaalinen kapasiteetti (Boin et al., 2016, s. 26–30).

Ansellin & Boinin (2019, s. 1080–1082) mukaan varautumisen merkitys on erityisesti kasvanut niin sanottujen monimutkaisten sekä syvästi epävarmojen kriisien aikakaudella, kun kriisien ei nähdä enää noudattavan selkeitä kausaalisia ketjuja tai ennalta määriteltävissä olevia skenaarioita. Tällaisissa epävarmoissa olosuhteissa varautuminen perustuu erinäisiin joustaviin toimintamalleihin, mahdollisesti myös kokeilevaan päätöksentekoon sekä kykyyn sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Varautuminen on tällöin jatkuva prosessi, joka edellyttää yhtäältä organisatorista oppimista, että myös valmiutta tarkastella olemassa olevia käytäntöjä kriittisesti (Ansell & Boin, 2019, s. 1081–1085).

Varautumisen voi nähdä liittyvän läheisesti myös viestintään, sillä mahdollisissa kriisitilanteissa tehokas toiminta edellyttää ennakolta rakennettuja rakenteita ja toimintatapoja, myös viestinnällisiä sellaisia (Frandsen & Johansen, 2020, s. 62–64). Kriisiviestinnän varautuminen muodostuukin jo ennen varsinaisen kriisin puhkeamista tehtävistä ratkaisuksista, kuten viestintäkanavien, vastuiden sekä periaatteiden määrittelystä. Näiden avulla organisaatiot pyrkivät ennakoimaan kriisitilanteissa tarvittavaa viestinnällistä toimintakykyään. Tällaisen ennakoivan viestinnällisen varautumisen avulla voidaan luoda edellytykset sekä kriisiviestinnän toimivuudelle että yhdenvertaisuudelle erinäisissä poikkeustilanteissa (Frandsen & Johansen, 2020, s. 63–65; Sellnow & Seeger, 2013, s. 28–30).

Tutkielman kontekstiin liittyen Valtiovarainministeriön (2025) suosituksessa koskien varautumista häiriötilanteisiin korostetaan, että häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

varautuminen edellyttää organisaation toiminnassa suunnitelmallista, ennakoivaa ja yhdenmukaista lähestymistapaa. Suositus painottaa keinoina erityisesti riskienhallintaa, varautumissuunnittelua sekä toiminnan jatkuvuuden turvaamista. Tämä myös teoreettisella tasolla peilaa kriisinhallinnan prosessinomaiseen luonteeseen sekä korostaa varautumisessa viestinnän ja tiedonhallinnan roolia (Valtiovarainministeriö, 2025).

2.1.3 Kriisiviestintä

Kriisiviestinnän tutkimuksessa yhtenä keskeisenä viitekehyksenä on nähty Coombsin (2007, s. 166) Situational Crisis Communication Theory (SCCT), joka tarkastelee kriisiviestintää (*crisis communication*) suhteessa sekä kriisin luonteeseen että organisaation koettuun vastuuseen. Kyseisen teorian mukaan kriisiviestintä edellyttää etukäteen määritellyjä viestintästrategioita ollakseen tehokas, ja näiden avulla organisaation on mahdollista reagoida sekä nopeasti että tilanteeseen sopivalla tavalla (Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–95). Viestinnällinen valmius on kriisiviestinnän tutkimuksessa nähty keskeisenä tekijänä, joka vaikuttaa sekä organisaation kykyyn toimia kriiseissä että samalla suojata omaa legitimitettiään (Sellnow & Seeger, 2013; Coombs, 2015).

Sellnow & Seeger (2013, s. 13–20) ovat määritelleet kriisiviestinnän keskeisiksi periaatteiksi kolme kokonaisuutta; viestinnän selkeyden, johdonmukaisuuden sekä oikea-aikaisuuden. Edelle mainittujen periaatteiden toteutuminen edellyttää suunnittelua ennakkoon sekä viestintäkäytäntöjen kehittämistä jo ennen mahdollisia kriisitilanteita (Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–95). Kriisiviestintä voidaan nähdä luonnollisesti osana laajempaa organisatorista valmiutta. Tällöin sekä viestinnälliset rakenteet että organisaation toimintamallit vaikuttavat siihen, kuinka tehokkaasti organisaatio pystyy välittämään tarvittavaa tietoa poikkeustilanteissa (Sellnow & Seeger, 2013, s. 90–98).

Reynoldsin & Seegerin (2005, s. 44–47) kehittämä Crisis and Emergency Risk Communication (CERC) -malli puolestaan jäsentää kriisiviestintää vaiheittaisena prosessina, ja näin ennakkoon tehtävillä vaiheilla on keskeinen merkitys kokonaisuudessa. CERC-mallin mukaisesti viestinnällinen valmius rakentuu ennen kriisiä tapahtuvasta luottamuksen rakentamisesta, riskiviestinnästä sekä yleisöjen informointikäytäntöjen kehittämisestä (Reynolds & Seeger, 2005, s. 47–50). Tutkijakaksikon malli korostaa kriisitilanteessa tapahtuvan viestinnän olevan pitkälti seurausta aikaisemmista viestinnällisistä ratkaisuista sekä organisatorisista käytännöistä (Reynolds & Seeger, 2005, s. 50–53).

Vetäen yhteen kriisiviestintää voidaan ymmärtää osana niin sanottua kriisinhallinnan valmiutta, jolloin viestinnän suunnittelu sekä sen rakenteet ja periaatteet määrittelevät organisaation toimintakykyä kriisitilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013).

2.1.4 Julkisten organisaatioiden kriisiviestintä ja sen kehittäminen

Koska tutkielman aihe liittyy julkisiin organisaatioihin, on kriisiviestintä syytä määritellä tässä kontekstissa. Kriisiviestintä eroaakin julkisissa organisaatioissa yksityisen sektorin kriisiviestinnästä erityisesti normatiivisen ohjautumisensa sekä lakisääteisten velvoitteidensa vuoksi (Christensen & Lægreid, 2007, s. 106–108). Christensenin & Lægreidin (2007, s. 108–109) mukaan julkiset toimijat eivät viesti kriiseissä ensisijaisesti maineenhallinnan näkökulmasta, vaan täyttääkseen velvollisuutensa kansalaisten tiedottamisesta sekä hallinnon legitimitetin turvaamiseksi. Christensen et al. (2016, pp. 889–892) tutkimuksissa samanaikaisesti hallinnollisten, poliittisten ja viestinnällisten tavoitteiden on todettu ohjaavan julkisten organisaatioiden kriisiviestintää. Verrattuna yksityisiin organisaatioihin, lisää tämä monitasoinen ohjaus kriisiviestinnän kompleksisuutta (Christensen et al., 2016, pp. 889–892)

Kriisitilanteissa julkisten organisaatioiden viestinnälle on monia vaatimuksia; sen on oltava samaan aikaan sekä nopeaa että selkeää, mutta samalla myös lainmukaista ja sisällöllisesti oikeellista (Christensen & Lægreid, 2007, s. 109–111). Näiden vaatimusten lisäksi viestinnän johdonmukaisuus eri viranomaisten välillä on keskeinen ja merkityksellinen edellytys kriisin hallitsemiseksi tehokkaasti (Christensen et al., 2016, s. 892–894).

Julkisten organisaatioiden viestintää on tarkasteltu kriisiviestinnän tutkimuksessa keskeisenä osana kriisinhallintaa eikä niinkään pelkästään teknisenä tukitoimintona (Sellnow & Seeger, 2013, s. 12–13). Sellnow & Seeger (2013, s. 13–15) ovat määritelleet kriisiviestinnän prosessiksi, jonka avulla viranomaisten pyrkimyksenä on samanaikaisesti vähentää epävarmuutta, ohjata kansalaisten toimintaa sekä tukea yhteiskunnallista järjestystä erilaisissa häiriötilanteissa.

Aiemmat tutkimukset osoittavat kriisiviestinnän onnistumisen julkisissa organisaatioissa vaikuttavan suoraan yhtäältä kansalaisten luottamukseen, että toisaalta viranomaisten uskottavuuteen (Sellnow & Seeger, 2013, s. 15–17). Luottamuksen ylläpitäminen onkin nähty keskeisenä osana julkisen sektorin kriisiviestinnän legitimizeettiä (Christensen & Lægreid, 2007, s. 108–110).

Aikaisemmin teorialuvussa esitetty Situational Crisis Communication Theory (SCCT) on kehitetty tarkastelemaan toimijoiden kriisiaikaista viestintää sekä erityisesti sitä, millä tavoin viestintästrategiat vaikuttavat organisaation legitimizeettiin ja sidosryhmien vastuullisuusarvioihin kriisitilanteissa (Coombs, 2007). Myöhemmin tätä kyseistä teoriaa on hyödynnetty myös julkisten organisaatioiden kriisiviestinnän tutkimuksen kontekstissa osana kriisiviestinnän laajempaa teoreettista keskustelua.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on korostunut julkisten organisaatioiden kriisiviestinnän tapahtuvan usein sellaisissa tilanteissa, joissa useat viranomaiset viestivät keskenään samanaikaisesti (Christensen et al., 2016, s. 892–893). Tällöin keskeisiä kriisiviestinnän

onnistumisen edellytyksiä ovat näiden viestien yhteensovittaminen sekä niin sanotut institutionaaliset viestintärakenteet (Christensen et al., 2016, s. 893–894).

Tässä luvussa esitettyjen tutkimusnäkökulmien perusteella voidaan kriisiviestintä ymmärtää julkisissa organisaatioissa institutionaalisesti ohjautuvaksi toiminnaksi, jossa rakenteet, normit sekä toimintamallit määrittävät sekä viestinnän mahdollisuudet että rajat erilaisissa kriisitilanteissa (Christensen & Lægreid, 2007, s. 112–114; Sellnow & Seeger, 2013, s. 12–18).

Kriisiviestinnän kehittäminen julkishallinnossa on viime vuosina noussut keskeiseksi osaksi hallinnon kokonaisturvallisuutta sekä varautumista Suomessa, ja sitä on pyritty vahvistamaan valtionhallinnon yhteisissä kehittämisen hankkeissa sekä viestinnän koordinoimista ja resilienssiä koskevilla linjauksilla (Valtioneuvoston kanslia, 2023). Valtioneuvoston kanslia (2023) on asettanut työryhmän, joka on arvioinut kriisitilanteita koskevaa kansalaisviestintää sekä esittänyt kehittämistoimenpiteitä viestinnän vahvistamiseksi; kansalaisten tiedonsaannin ja viestinnällisen koordinaation näkökulmasta erityisesti. Kriisitilanteita koskevan kansalaisviestinnän kehittämisen työryhmän loppuraportin mukaan muuttunut turvallisuusympäristö, entistä monimutkaisemmat kriisit sekä informaatiovaikuttamisen lisääntyminen ovat korostaneet tarvetta kehittää viranomaisten viestinnällisiä valmiuksia entistä kokonaisvaltaisemmin. Raportissa kriisiviestintä on nähty osana yhteiskunnan kokonaisturvallisuutta, jossa viranomaisviestinnän tehtävänä on yhtäältä vähentää epävarmuutta ja tukea kansalaisten toimintakykyä sekä toisaalta samanaikaisesti vahvistaa luottamusta instituutioihin. Kriisiviestintä kytkeytyykin näin paitsi operatiiviseen tiedottamiseen myös laajempaan yhteiskunnalliseen vakauteen samanaikaisesti (Valtioneuvoston kanslia, 2023).

Myös kriisinhallinnan tutkimuksessa on Valtioneuvoston kanslian (2023) raportin kanssa vastaavasti todettu, että julkisten organisaatioiden kyky toimia kriiseissä muodostuu ennakoivista rakenteista, vastuunjaon selkeydestä sekä hallinnollisesta koordinaatiosta

(Boin et al., 2016). Boinin et al. (2017) mukaisesti kriisit usein paljastavat rakenteelliset vahvuudet sekä heikkoudet hallinnossa, ja tämän institutionaalisten toimintamallien vahvistaminen jo ennen kriisitilanteita on edellytys kriisinhallinnan kehittämiseksi. Kriisiviestinnän kehittäminen voidaankin nähdä näin osaksi hallinnollisen kapasiteetin rakentamista, eikä pelkästään viestinnällisenä kysymyksenä.

Kriisiviestintä liittyy myös lainmukaisuuden ja legitimitetin kysymyksiin, sillä julkiset toimijat toimivat kriiseissä institutionaalisten normien sekä vastuiden puitteissa, minkä myötä viestintä on osana hallinnollista vastuunkantoa (Christensen & Lægreid, 2007). Aikaisempi tutkimus myös kuvaa monitoimijaisissa kriiseissä viestinnän yhteensovittamisen sekä koordinoinnin olevan keskeisiä onnistumisen edellytyksiä (Christensen et al., 2016). Tällainen hallinnollinen monimutkaisuus asettaa osaltaan erityisiä vaatimuksia kriisiviestinnän kehittämiseksi julkisessa kontekstissa.

Kriisiviestinnän kehittämisen voidaan nähdä myös liittyvän laajempaan keskusteluun resilienssistä sekä ennakoivasta hallinnasta. Esimerkiksi Ansellin ja Boinin (2019) mukaan nykypäivän kriisit ovat usein monisyisiä ja vaikeasti ennakoitavia, mikä omalta osaltaan asettaa edellytyksiä hallinnolle joustavien rakenteiden sekä jatkuvan oppimisen muodossa. Viestintä voidaan nähdä osana tällaista sopeutumiskykyä, sillä luotettava ja koordinoitu tiedonvälitys ovat edellytyksiä epävarmuuden hallinnalle (Ansell & Boin, 2019). Myös Frandsen ja Johansen (2020) korostavat kriisiviestinnän oleva keskeinen osa ajateltaessa organisaatioiden kykyä pitää yllä luottamusta sekä toimivuutta tilanteiden ollessa epävarmoja.

Tässä luvussa esitettyjen tutkimusnäkökulmien valossa Valtioneuvoston kanslian (2023) raportissa esitetyt kehittämistoimenpiteet voidaan tulkita myös osaksi laajempaa institutionaalista tavoitetta vahvistaa julkisen hallinnon kriisiviestinnällistä kapasiteettia (Valtioneuvoston kanslia, 2023). Kriisiviestinnän kehittäminen ei näin ollen rajoitu ainoastaan teknisiin ratkaisuihin tai yksittäisiin ohjeistuksiin, vaan se kiinnittyy

samanaikaisesti sekä hallinnollisiin rakenteisiin ja koordinaatioon että julkisen sektorin legitimitettiin ylläpitämiseen (Boin et al., 2016; Christensen & Læg Reid, 2007).

2.1.5 Kriisiviestinnän valmius

Kriisiviestinnän valmiudella (*crisis communication readiness*) viitataan yleensä organisaation kykyyn suunnitella, toteuttaa sekä koordinoita viestintäänsä tehokkaasti kriisitilanteissa, jo ennen varsinaisen kriisin puhkeamista (Reynolds & Seeger, 2005, s. 44–47; Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–83). Kuten jo aikaisemmissa alaluvuissa on kuvattu, valmius nähdään kriisiviestinnän tutkimuksessa sellaisena ennakoivana toimintana, joka vaikuttaa viestinnän onnistumiseen poikkeustilanteissa ratkaisevasti (Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–86). Reynoldsin & Seegerin (2005, s. 44–48) mukaan kriisiviestinnän valmiuden on nähty rakentuvan ennen kriisiä tapahtuvasta riskiviestinnästä, viestintäkanavien suunnittelusta sekä yleisöjen tunnistamisesta. Kriisitilanteessa toteutettava viestintä heijastelee suoraan sellaisia viestinnällisiä ratkaisuja sekä käytäntöjä, jotka organisaatio on kehittänyt niin sanotussa valmiusvaiheessa (Reynolds & Seeger, 2005, s. 44–48).

Sellnow & Seeger (2013, s. 80–83) ovat määritelleet kriisiviestinnän valmiuden tiiviiksi osaksi organisatorista kapasiteettia, ja sen avulla organisaation on mahdollista kyetä vastaamaan epävarmuuteen, vähentämään mahdollista hämmennystä sekä tukemaan tarkoituksenmukaista toimintaa kriisitilanteissa. Valmius edellyttää sekä viestintäsuunnitelmia että organisatorista oppimista sekä jatkuvaa käytäntöjen arviointia (Sellnow & Seeger, 2013, s. 83–86).

Kuten valmius yleisestikin, myös kriisiviestinnän valmius on enemmän kuin vain tekniset järjestelmät tai yksittäiset ohjeet; se on viestinnällisistä rakenteista, rooleista ja vastuunjaosta muodostuva kokonaisuus, jotka on määritelty etukäteen (Sellnow & Seeger, 2013, s. 27–30; 86–89). Aikaisempien tutkimusten mukaan selkeä vastuunjako

sekä institutionalisoidut viestintäkäytännöt tukevat kriisiviestinnän tehokkuutta sekä johdonmukaisuutta (Sellnow & Seeger, 2013, s. 86–89).

Otettaessa huomioon julkinen konteksti, kytkeytyy kriisiviestinnän valmius Christensenin et al. (2016, s. 889–894) mukaan myös hallinnollisiin rakenteisiin sekä viranomaisten väliseen yhteistyöhön. Erityisesti niin sanotuissa monitoimijaisissa kriiseissä edellyttää viestinnällinen valmius sekä ennakkoon sovittuja koordinoitukäytäntöjä että yhteensopivia viestintäprosesseja (Christensen et al., 2016, s. 889–894).

Kuten näistä aikaisemmista tutkimuksista on johdettavissa, kriisiviestinnän valmius voidaan ymmärtää sellaisena jatkuvana prosessina, jossa organisaatiot kehittävät kyvykkyyksiään viestiä kriiseissä ennakoinnin, harjoittelun sekä arvioinnin kautta (Reynolds & Seeger, 2005, s. 48–50; Sellnow & Seeger, 2013, s. 89–92). Pearsonin & Clairin (1998, s. 61–63) mukaisesti epävarmuus ja aikapaine ovat ominaisia kriisitilanteille, ja nämä pakottavatkin organisaatiot sopeutumaan ja oppimaan jatkuvasti. Näin ollen kriisinhallintaan liittyviä valmiuksia voidaan pitää dynaamisina eikä pysyvinä tiloina. Tässä luvussa esitellyjen tutkimusnäkökulmien perusteella kriisiviestinnän valmius voidaan määritellä ennakoivaksi, rakenteisiin sekä käytäntöihin perustuvaksi kyvykkyydeksi, joka mahdollistaa tarkoituksenmukaisen ja johdonmukaisen viestinnän erilaisissa kriisitilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005, s. 44–50; Sellnow & Seeger, 2013, s. 80–92).

2.1.6 Valmius, varautuminen ja kriisiviestinnän valmius kokonaisuutena

Aikaisemmissa alaluvuissa esitettyjen tarkastelujen perusteella valmiuden, varautumisen ja kriisiviestinnän valmiuden teoriat muodostavat toisiinsa kytkeytyvän sellaisen kokonaisuuden, jonka voi nähdä jäsentelevän organisaatioiden toimintakykyä poikkeus- ja kriisitilanteissa toisiaan täydentäen. Valmiudella viitataan yhtäältä organisaation yleiseen kyvykkyyteen kohdata epävarmuuksia, tehdä paineen alla päätöksiä ja toisaalta myös pitää yllä omaa toimintakykyään erilaisissa poikkeuksellisissa

tilanteissa (Pearson & Clair, 1998; Sellnow & Seeger, 2013). Varautuminen taas omalta osaltaan konkretisoi kyvykkyyttä ennakoivina rakenteina, toimina sekä resursseina, joiden avulla pyritään tunnistamaan mahdollisia uhkia, harjoittelemaan toimimista sekä samalla kehittämään institutionaalista kapasiteettia ennen kriisien varsinaista toteutumista (Boin et al., 2016; Ansell & Boin, 2019).

Kriisiviestinnän valmius taas puolestaan voidaan ymmärtää osaksi tätä laajempaa kokonaisuutta sellaisena viestinnällisenä ulottuvuutena, joka huomioi erityisesti toimijoiden kyvyn tuottaa tarkoituksenmukaista, johdonmukaista sekä oikea-aikaista viestintää erilaisissa kriisitilanteissa. Kriisiviestinnän valmius on tutkimuskirjallisuudessa usein yhdistetty ennen kriisiä tapahtuvaan suunnitteluun, viestintäkanavien ja vastuiden määrittelemiseen sekä oppimiseen jatkuvana prosessina ja myös erilaisten käytäntöjen arviointiin (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013). Tällä tavoin ymmärrettynä kriisiviestinnän valmius voidaan nähdä kiinteäksi osaksi organisaation kokonaisvaltaista kriisinhallintaa.

Yhteistä näille tämän teoriaosuuden käsitteille on niiden luonteen dynaamisuus. Valmius, varautuminen sekä kriisiviestinnän valmius eivät esiinny aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa missään nimessä pysyvinä tai kertaluonteisesti saavutettuina tiloina, vaan enemmänkin ennakoinnin, arvioinnin, harjoittelun sekä organisatorisen oppimisen kautta rakentuvina jatkuvina prosesseina (Pearson & Clair, 1998; Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013). Tämän prosessimaisuuden voi nähdä korostuvan erityisesti julkisten toimijoiden kontekstissa, sillä siellä viestinnällinen valmius on kytkeytynyt myös monitoimijaiseen viranomaisyhteistyöhön, hallinnollisiin rakenteisiin sekä normatiiviseen ohjaukseen (Christensen et al., 2016).

Valtioneuvoston kanslian (2023) fasilitoiman työryhmän raportti korostaa kriisiviestinnän valmiuden rakentuvan sekä ennakoivista rakenteista ja yhteistyöstä että selkeistä toimintamalleista ennen varsinaisten kriisitilanteiden puhkeamista. Raportissa esitettyissä kehittämisohjeissa painotetaan esimerkiksi yhteisten

viestintäkäytäntöjen, koordinaatiomekanismien ja valtionhallinnon ohjeistusten päivittämisen merkitystä. Raportti tuo myös esiin sen, että kriisiviestinnän valmiuden ei kuulu olla niinkään yksittäisten toimijoiden vastuulla, vaan se edellyttää yhteistyötä hallinnonalat ylittäen sekä viestintäratkaisuja, jotka ovat yhteensovitettuja. Tämä lähestymistapa tukee sitä käsitystä, että kriisiviestinnän valmius on institutionaalisesti rakentuva kokonaisuus, jossa ennen häiriötilanteita prosessit, vastuut ja viestintäkanavat on jo määritelty (Valtioneuvoston kanslia, 2023).

Tässä tutkielmassa valmius, varautuminen sekä kriisiviestinnän valmius muodostavat teoreettista viitekehystä, jonka avulla myöhemmin esiteltyä saavutettavuutta tarkastellaan osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän ennakoivia rakenteita sekä myös käytäntöjä. Tällä tavoin saavutettavuutta voidaan asemoida osaksi viestinnällistä toimintakykyä. Näin se ei ole ainoastaan tekninen tai hallinnollinen vaatimus, vaan viestinnän toimivuutta, ymmärrettävyyttä ja yhdenvertaisuutta poikkeustilanteissa tukeva tekijä.

2.2 Saavutettavuus

Saavutettavuutta (*accessibility*) voidaan lähestyä International Organization for Standardization (ISO 26800:2011) -standardin (2011) kautta siten, missä määrin palveluita, tuotteita, järjestelmiä, ympäristöjä tai esimerkiksi tiloja voidaan käyttää mahdollisimman laajan käyttäjäjoukon toimesta tietyissä käyttökonteksteissa. Saavutettavuus määritellään tieteen termipankissa seuraavasti: *”toiminnan, kohteen tai tuloksen ominaisuus, jota arvioidaan sen mukaan, että se on helposti lähestyttävä kaikille ihmisille”* (Tieteen termipankki, n.d.). Saavutettavuuteen liittyen Loiacono et al. (2013) ovat jäsentäneet saavutettavuutta erottamalla toisistaan fyysisen ympäristön saavutettavuuden sekä informaation saavutettavuuteen. Verkkosisältöjen saavutettavuus lukeutuu näistä jälkimmäiseen. Aluehallintoviraston (n.d., a) mukaan saavutettavuus on ihmisten moninaisuuden sekä erilaisuuden huomiointia erilaisten mobiilisovellusten ja verkkosivujen toteutuksessa sekä suunnittelussa.

Saavutettavuutta sekä sen rinnakkaistermiä esteettömyys käytetään Hirvosen et al. (2020) mukaan joskus samansisältöisesti. Yleensä esteettömyydellä tarkoitetaan kuitenkin enemmän rakennetun ja fyysisen ympäristön helppokulkuisuutta ja toimivuutta. Puolestaan saavutettavuuden merkitys on useammin juuri digitaalisten tai viestinnällisten palveluiden taikka alustojen helppokäyttöisyys kaikille käyttäjäryhmille (Hirvonen et al., 2020). Myös Aluehallintovirasto (n.d., a) viittaa esteettömyyteen puhuttaessa rakennusten sekä rakennetun ympäristön helppokulkuisuudesta ja toimivuudesta, kun taas heidän mukaansa saavutettavuus on esteettömyyttä digitaalisilla alustoilla; erilaisten ihmisten on helpompaa käyttää digitaalisia palveluita sisältöineen.

Saavutettavuus on kehittynyt nykyisin ymmärrettävään muotoonsa ajan kuluessa, ja tästä syystä siitä on olemassa myös useita erilaisia lähestymistapoja sekä käsitteellisiä traditioita. Perssonin et al. (2014) mukaan verkkosisällön saavutettavuuteen liittyviä käsitteitä ovat esimerkiksi *barrier-free design*, *universal design*, *design for all*, *inclusive design*, *cooperative design* sekä *universal access*. Barrier-free design eli esteetön suunnittelu nähdään pääosin esteettömiksi suunniteltujen rakennusten tai tavaroiden kautta, kun taas käsitteistä design for all, universal design ja inclusive design tarkoittavat jonkin artikkelin olevan suunniteltu mahdollisimman laajan joukon ihmisiä käyttöön. Universal access puolestaan sisältää edellisiä käsitteitä laajemman katsontakannan; kohderyhmänä mahdollisimman laaja joukko ihmisiä, unohtamatta tässä laajuudessa avustavien teknologioiden käyttäjiä (Persson et al., 2014).

ICT4IAL-hankkeessa (n.d.) tarkastellaan saavutettavuutta myös informaation saavutettavuuden näkökulmasta, jolla viitataan siihen, missä määrin käyttäjänä toimiva pystyy ottamaan vastaan sekä ymmärtää tarjotut tiedot. Tieto voi olla erilaisissa muodoissa, kuten tekstinä, kuvina, äänitiedostoina tai myös videoina, ja sitä voidaan jakaa eri muodoissaan, kuten sähköisesti ja painettuna materiaalina. (ICT4IAL, n.d.) Tämä

näkökulma painottaa saavutettavuuden olevan myös käyttäjän ja sisällön välistä vuorovaikutusta, ei ainoastaan tiedon tarjoamista.

Petrie et al. (2015) mukaan internetin saavutettavuus sisältää neljä ydinkomponenttia: käyttäjät, yleinen teknologia, avustava teknologia sekä verkkosivut/käyttöliittymät. Avustavia teknologioita ovat WHO:n (2024) mukaan esimerkiksi ruudunluku- ja puheentunnistusohjelmistot sekä tekstitys.

Aluehallintoviraston (n.d., a) ohjeistusten mukaisesti saavutettavan digitaalisen palvelun suunnittelussa sekä toteutuksessa on huomioitava helppokäyttöisyyden, teknisen toteutuksen sekä sisältöjen selkeyden ja ymmärrettävyyden kolmea osa-aluetta. Näistä ensimmäinen merkitsee lähdekoodin virheettömyyttä sekä loogisuutta. Näin ohjeistuksia sekä standardeja on noudatettu, jonka lisäksi palvelu tai alusta toimii erilaisilla päätelaitteilla sekä avustavilla teknologioilla hyvin. Tällaisia teknologioita voivat olla esimerkiksi puheohjaus sekä ruudunlukuohjelma. Helppokäyttöisyyden kautta digitaalinen palvelu tai sisältö on helppoa hahmottaa; navigaatiot toimivat, etsitty asia löytyy vaivatta, liikaa monitasoisuutta ei ole, nimet ovat kuvaavia ja elementit ovat riittävän erottuvia. Ymmärrettävyys tarkoittaa osaltaan kielen käyttämistä ymmärrettävästi sekä selkeästi ja näiden ohella ymmärrettävyyteen kuuluu myös selkokielisyys. Tämä tarkoittaa tekstin helppolukuisuuden vaatimusta ja samalla sisältöjen monikanavaisuutta (Aluehallintovirasto, n.d., a).

2.2.1 Saavutettavuuden direktiivit, lait ja standardit

Saavutettavuutta tarkasteltaessa on otettava huomioon erilaiset direktiivit, lait sekä asetukset, jotka ovat tiiviisti sidoksissa saavutettavuuden kysymyksiin sekä ohjaavat digitaalisten palveluiden suunnittelemista ja toteuttamista. Suomen lainsäädännössä saavutettavuudella tarkoitetaan *"periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava digitaalisten palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden,*

saavutettavissa.” (Finlex, 2019). Tämä määritelmä korostaa saavutettavuutta niin sanottuna jatkuvana prosessina, ulottuen palvelujen koko elinkaareen, rajoittumatta vain yksittäiseen tekniseen toteutusvaiheeseen.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019), jäljempänä digipalvelulaki, perustuu Euroopan unionin saavutettavuusdirektiiviin (EU) 2016/2102. Direktiivin tavoitteena on parantaa sekä julkisen sektorin verkkosivustojen että mobiilisovellusten saavutettavuutta koko Euroopan unionin alueella. Direktiivin keskeisinä lähtökohtina ovat yhdenvertaisuuden edistäminen sekä tasavertaisen mahdollisuuden tarjoaminen kaikille kansalaisille koskien digitaalisten julkisten palveluiden käyttöä heidän toimintakyvystään riippumatta (Euroopan parlamentti ja neuvosto, 2016).

Tutkielman kontekstia silmällä pitäen digipalvelulaki 306/2019 asettaa julkisille toimijoille erityisiä velvoitteita sekä osin myös digitaalisia palveluita tarjoaville yksityisille toimijoille. Lain mukaan digitaalisten palvelujen on täytettävä kansainvälisiin standardeihin pohjautuvat saavutettavuusvaatimukset, jotka tukeutuvat erityisesti WCAG-ohjeistukseen (*Web Content Accessibility Guidelines*). Lisäksi digipalvelulain soveltamisessa korostuvat sekä velvollisuus arvioida palvelujen saavutettavuutta, laatia saavutettavuusseloste, että myös tarjota käyttäjille mahdollisuus antaa palautetta mahdollisista saavutettavuuspuutteista (Digipalvelulaki 306/2019).

Saavutettavuus näyttäytyy tässä viitekehyksessä oikeudellisena velvoitteena, joka kytkeytyy laajemmin sekä perus- ja ihmisoikeuksiin että myös yhdenvertaisuuden toteutumiseen. Digitaalisten palvelujen saavutettavuus ei ole vapaaehtoinen tai harkinnanvarainen lisä, vaan lakisääteinen vaatimus, jonka tarkoituksena on yhtäältä ehkäistä syrjintää sekä toisaalta edistää kaikkien mahdollisten käyttäjäryhmien osallisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa (Euroopan parlamentti ja neuvosto, 2016; Digipalvelulaki 306/2019).

2.2.2 Käytettävyys suhteessa saavutettavuuteen

Saavutettavuuteen läheisesti liittyvä käytettävyys (*usability*) määritellään usein siten, kuinka vaivatonta ja sujuvaa sovelluksen tai sivuston sekä sen toimintojen käyttäminen käyttäjän näkökulmasta on (Selovuo, 2019, s. 12). Käytettävyyden käsitettä on määritelty laajasti myös kansainvälisissä standardeissa, kuten ISO 9241-11:2018-standardissa. Kyseisen standardin mukaan käytettävyydellä tarkoitetaan sitä, missä määrin (määritellyt) käyttäjät voivat käyttää kyseessä olevaa järjestelmää tietystä käyttötilanteesta saavuttaakseen tavoitteensa yhtä aikaa sekä tehokkaasti, tuloksellisesti että käyttäjää tyydyttävällä tavalla (ISO 9241-11:2018).

Samaisessa ISO 9241-11:2018-standardissa käytettävyyden määritelmä on tarkoitettu tukemaan sekä järjestelmien suunnittelua että myös niiden arviointia. Tämän takia tehokkuudesta, tuloksellisuudesta sekä käyttäjätyytyväisyydestä muodostuvat keskeiset tarkastelun ulottuvuudet, joiden avulla digitaalisten palveluiden käyttäjäkokemusta ja toimivuutta voidaan arvioida eri käyttötilanteissa (ISO 9241-11:2018).

Saavutettavuuden ja käytettävyyden välistä suhdetta on jäsennellyt Persson et al. (2014) mukaisesti siten, että saavutettavuus kuvaa, kuinka laajan käyttäjäjoukon on mahdollista käyttää palvelua ylipäänsä, kun taas puolestaan käytettävyydellä tarkoitetaan käyttäjän näkökulmasta palvelun laatua. Vaikka saavutettavuus ja käytettävyys liittyvätkin tiiviisti toisiinsa, ne eivät ole keskenään synonyymeja. Perssonin et al. (2014, s. 507–509) mukaan saavutettavuus toimii oikeastaan edellytyksenä palvelun käytölle laajan käyttäjäjoukon kulmasta, kun taas käytettävyys enemmänkin määrittelee sitä, kuinka sujuvaa, miellyttävää ja tehokasta palvelun käyttäminen on niille käyttäjille, jotka voivat tosiasiallisesti palvelua käyttää.

2.2.3 Saavutettavuusohjeistukset

Digipalvelulain mukaisesti saavutettavuuden toteutumista tarkastellaan WCAG-kriteeristön (*Web Content Accessibility Guidelines*) avulla. W3C (World Wide Web -konsortio) on laatinut tämän globaalisti käytetyn WCAG 2.1 -ohjeiston, joka kattaa verkkosisällön saavutettavuuden parantamiseksi joukon suosituksia. Suositusten ja koko kriteeristön tavoitteena on luoda yksi kansainvälisesti eri toimijoita palveleva yhteinen standardi verkkosisällön saavutettavuudelle (Aluehallintovirasto, n.d., b; W3C, 2019).

W3C (2019) mukainen WCAG-ohjeisto muodostuu neljästä ylätason periaatteesta: havaittavuus (*perceivable*), hallittavuus (*operable*), ymmärrettävyys (*understandable*) sekä toimintavarmuus (*robust*). Näiden neljän ylätason periaatteen alta löytyy puolestaan yhteensä 13 ohjetta, joista jokaisella on määritellyt onnistumiskriteerit, kolmella tasolla testattavat sellaiset. Tasot ovat A, AA ja AAA, joista AAA edustaa korkeamman tason saavutettavuutta ja A puolestaan edustaa vähimmäisvaatimuksia (W3C, 2019). Tasoja katsottaessa, mitä korkeamman tason kriteerejä pyritään täyttämään, sitä parempi on saavutettavuuden taso (Aluehallintovirasto, n.d., b).

W3C:n (2019) WCAG-ohjeistossa itsessään on maininta siitä, ettei kaikkien käyttäjien tarpeita ole kyetty kattamaan täydellisesti. Näin ollen edes korkeimman, AAA-tason, kriteereitä noudattava verkkopalvelu ei ole saavutettava kaikille (W3C, 2019). Aluehallintoviraston (n.d., b) mukaan osa WCAG-ohjeiston kriteereistä on myös jossain määrin tulkinnanvaraisia ja tällaisissa tilanteissa kriteerien täyttymisestä ei verkkopalveluiden arvioinnissa olla välttämättä samaa mieltä. Kuitenkin lainsäädännön näkökulmasta tavoitteena olisi tasoista keskimmäisen, AA-tason, saavuttaminen, joka perustuu kansainvälisiin WCAG-saavutettavuuskriteereihin (W3C, 2019). Digipalvelulaki (306/2019) edellyttää AA-vaatimustason onnistuneen toteutuksen ja täyttämisen julkisen sektorin toimijoilta heidän digitaalisissa palveluissaan. Useimmissa tilanteissa juuri tämä keskimäinen taso on yleensä nähty kohtuullisena ja realistisena saavutettavuuden vähimmäistasona (Selovuo, 2019, s. 23).

WCAG 2.1 -ohjeiston (W3C, 2019) tarkastelun jälkeen on huomionarvoista havaita, että ohjeistoa on päivitetty vuonna 2023 julkaistulla versiolla 2.2. Tämä uusi versio julkaistiin osana W3C:n verkkosisältöjen saavutettavuusohjeistuksen kehitystyötä. WCAG 2.2 ei kuitenkaan korvaa laajalti käytettyä WCAG 2.1 -versiota, vaan enemmänkin täydentää sitä lisäämällä uusia onnistumiskriteerejä. Näitä lisäyksiä on tehty erityisesti liittyen käyttäjän kuormitukseen, virheiden ehkäisemiseen sekä kognitiiviseen saavutettavuuteen (W3C, 2023).

Tehdystä kehitystyöstä huolimatta WCAG 2.2 ei kuulu ainakaan toistaiseksi Suomen digipalvelulain (306/2019) eikä Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin (EU) 2016/2102 normatiiviseen soveltamisalaan, sillä lainsäädäntö perustuu edelleen WCAG 2.1 -ohjeistuksen AA-tasoon (Euroopan parlamentti ja neuvosto, 2016; Digipalvelulaki 306/2019). Tästä syystä tässä tutkielmassa saavutettavuusselosteita havainnoidaan WCAG 2.1 -ohjeistuksen viitekehyksessä, joka toimii julkisia digitaalisia palveluja koskevana velvoittavana standardina Suomessa (Aluehallintovirasto, n.d., b).

Päivitettyä WCAG 2.2 -ohjeistoa voidaan kuitenkin pitää sen indikaationa, että saavutettavuusajattelu olisi kehittymässä kohti entistä käyttäjälähtöisempää ja kognitiivisia tekijöitä huomioivampaa suuntaa. Tämä on tunnistettu saavutettavuustutkimuksessa myös laajemmin (W3C, 2023; Seeman, 2015; Lazar et al., 2015).

2.2.4 Saavutettavuus prosessina ja jatkuvana velvollisuutena

Saavutettavuutta tulee pitää enemmänkin digitaalisten palvelujen koko elinkaareen ulottuvana jatkuvana prosessina, eikä ainoastaan yksittäisenä teknisenä ominaisuutena tai vaatimusten täyttämisenä kertaluonteisesti (Persson et al., 2014, s. 505–507). Perssonin et al. (2014, s. 507–509) mukaan saavutettavuuden prosessiluonne korostuu erityisesti erilaisissa digitaalisissa ympäristöissä, joissa sisällöt, teknologiat sekä käyttäjien tarpeet ovat jatkuvassa muutoksessa. Jatkuva muutos taas edellyttää

saavutettavuuden jatkuvaa arviointia sekä kehittämistä. Tästä syystä ainoastaan alkuvaiheessa tehty saavutettavuustarkastus ei riitä takaamaan digitaalisen palvelun saavutettavuutta pitkäaikaisesti, vaan sen toteutuminen edellyttää systemaattista ja jatkuvaa ylläpitoa (Persson et al., 2014, s. 507–509).

Saavutettavuuden jatkuva luonne ilmenee myös lainsäädännön kautta. Digipalvelulain (306/2019) mukaan saavutettavuusvaatimukset koskevat yhtäältä digitaalisten palvelujen suunnittelua ja kehittämistä sekä toisaalta niiden ylläpitoa ja päivittämistä, mikä velvoittaa palveluntarjoajia seuraamaan saavutettavuuden toteutumista ihan koko palvelun elinkaaren ajan. Lainsäädäntö edellyttää näin ollen palveluihin tehtävien sisällöllisten ja teknisten muutosten arviointia saavutettavuuden näkökulmasta myös myöhemmässä vaiheessa, palvelun käyttöönoton jälkeen (Digipalvelulaki 306/2019, § 3, § 5).

Persson et al. (2014, s. 513–518) tutkimuksessa saavutettavuuden prosessinomaista luonnetta on korostunut erityisesti käyttäjälähtöisen ja iteratiivisen suunnittelun kautta. Saavutettavuuden on havaittu rakentuvan jatkuvassa vuorovaikutuksessa käyttäjien, teknisten ratkaisujen sekä erilaisten käyttötilanteiden välillä, ja tämän vuoksi saavutettavuus kehittyy osana palvelun jatkuvaa kehittämistä, eikä muodostu valmiina lopputuloksena. Lisäksi sekä käyttäjäpalautteen että avustavien teknologioiden huomioimisen on huomattu olevan keskeisinä edellytyksinä saavutettavuuden toteutumiselle pitkäjänteisesti (Persson et al., 2014, s. 513–518).

Saavutettavuus ei voi olla vain yksittäisten kehittäjien tai sisällöntuottajien vastuulla, vaan sen toteutumiseksi edellytetään koko organisaation tasoista sitoutumista sekä saavutettavuuden huomioimista osana kehitys- ja ylläpitoprosesseja (Persson et al., 2014, s. 520–522). Tähän liittyen saavutettavuuden toteutumista voidaankin tarkastella myös osana sekä organisaation johtamista että päätöksentekoa. Myös lainsäädäntö tukee tätä näkemystä, sillä digipalvelulaki asettaa saavutettavuusvaatimusten noudattamisen velvollisuudeksi palveluntarjoajalle organisaationa sekä samalla

velvoittaa huolehtimaan saavutettavuudesta koko palvelun elinkaaren ajan (Digipalvelulaki 306/2019, § 5). Tällä tavalla saavutettavuus kytkeytyy osaksi organisatorista vastuuta, palvelujen laatua sekä yhdenvertaisuuden toteutumista digitaalisessa yhteiskunnassa (Persson et al., 2014, s. 520–522; Digipalvelulaki 306/2019, § 5).

2.3 Kognitiivinen saavutettavuus

Kognition muodostavat havaitsemiseen, oppimiseen, tarkkaavuuteen, kieleen, muistiin sekä päättelykykyyn liittyvät mielen toiminnot (Duodecim, 2021). Kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet liittyvät esimerkiksi puheeseen, uusien asioiden oppimiseen, lukemiseen sekä kykyihin ymmärtää tietoa (Kehitysvammaliitto, 2023).

Kognitiivisella saavutettavuudella viitataan usein siihen, kuinka helposti käyttäjä pystyy ymmärtämään, hahmottamaan ja käsittelemään hänelle tarjottua tietoa sekä toimimaan digitaalisissa ympäristöissä tiedon pohjalta (Seeman, 2015, s. 3–5; W3C WAI, 2023). Myös Rinkin (2024, s. 34–36) mukaan kognitiivisella saavutettavuudella viitataan siihen, miten helposti käyttäjät kykenevät yhtäältä ymmärtämään sekä toisaalta käsittelemään hyödyntämään esitettyä tietoa. Tämä korostuu erityisesti tilanteissa, joissa tiedon käsittelyyn liittyy kuormitusta (Rink, 2024, s. 34–36). Kognitiivisen saavutettavuuden nähdään liittyvän useisiin tekijöihin, kuten erityisesti tiedon esitystapaan, sen kielelliseen selkeyteen ja rakenteelliseen johdonmukaisuuteen sekä myös kognitiivisen kuormituksen määrään käyttäjän näkökulmasta (Seeman & Cooper, 2018, s. 9–12). Yksilöllisten kognitiivisten ominaisuuksien lisäksi kyse on myös siitä, miten viestinnän ympäristö ja sisältö tukevat sekä ymmärtämistä että päätöksentekoa (Lazar et al., 2015, s. 21–24).

On tärkeää ymmärtää kognitiivisen saavutettavuuden koskettavan laajaa käyttäjäjoukkoa, sisältäen myös henkilöt, joilla saattaa olla esimerkiksi oppimisvaikeuksia, erilaisia neurokirjon piirteitä, muistiongelmia tai vaikkapa kielellisiä

haasteita (Seeman, 2015, s. 6–8). Tämän tutkimuksen kontekstissa on relevanttia ymmärtää kognitiivisen saavutettavuuden erityisyys myös tilanteissa, joissa käyttäjän kognitiivinen toimintakyky on tilapäisesti heikentynyt. Tilapäisen heikentämisen aiheuttajana saattaa olla esimerkiksi stressi, kiire tai poikkeustilanne (Seeman & Cooper, 2018, s. 14–16; Wray et al., 2008, s. 15–17). Tämän huomioiden kognitiivinen saavutettavuus ei ole mikään marginaalinen erityistarve, vaan täysimittainen osa yleistä käytettävyyttä sekä yhdenvertaista viestintää (Lazar et al., 2015, s. 22–24).

2.3.1 Kognitiivinen saavutettavuus ja digitaalinen viestintä

Verkkosisältöjen kontekstissa kognitiivinen saavutettavuus voidaan määritellä käyttäjän toimintaa sekä ymmärrystä tukevaksi sisällön kokonaisuudeksi järjestelmässä (Leskelä, 2019, s. 68). Kognitiivinen saavutettavuus kytkeytyy digitaalisessa viestinnässä erityisesti selkokielisyyteen, tiedon jäsentämiseen, etenemisen loogisuuteen sekä siihen, miten vaivattomasti käyttäjän on mahdollista löytää olennaisen tiedon äärelle (Lazar et al., 2015, s. 25–28; Rink, 2024, s. 34–36; W3C WAI, 2023). Rinkin (2024, s. 46–52) mukaan selkeä kieli, looginen rakenne sekä olennaisen tiedon korostaminen tukevat kognitiivista saavutettavuutta ja helpottavat viestin ymmärtämistä erilaisten käyttäjäryhmien näkökulmasta.

Viestinnän kognitiivista saavutettavuutta voivat heikentää muun muassa monimutkainen hallinnollinen kieli, pitkät tekstikokonaisuudet sekä epäselvät rakenteet, vaikka periaatteessa kaikki tekniset vaatimukset saavutettavuuden osalta täyttyisivät (Seeman, 2015, s. 10–12). Viestinnälliset esteet voivat liittyä esimerkiksi kielen monimutkaisuuteen, epäselvään rakenteeseen tai liian suureen määrään informaatiota, jotka osaltaan vaikeuttavat tiedon ymmärtämistä ja käyttämistä (Rink, 2024, s. 36–42).

On syytä havaita, että WCAG-ohjeistuksessa kognitiivinen saavutettavuus huomioidaan vain osittain, pääasiassa ymmärrettävyyden (*Understandable*) periaatteen kautta, eikä se muodosta erillistä, kattavaa kriteerien kokonaisuutta (W3C WAI, 2023). Monet tutkijat

ovat havainneet kognitiivisen saavutettavuuden jäävän useasti teknisen saavutettavuuden varjoon, vaikka se on todellisuudessa varsin keskeinen osa käyttäjän mahdollisuuksia ja kykyä hyödyntää yhdenvertaisesti erilaisia digitaalisia sisältöjä (Seeman, 2015, s. 13–15; Lazar et al., 2015, s. 29–31). Usein kognitiivisen saavutettavuuden haasteet liittyvät siihen, miten kielellinen sisältö sekä sen ymmärrettävyys lopulta toteutuvat. Teknisen ja sisällöllisen saavutettavuuden erottaminen saattaa myös olla haasteellista, sillä tekniset ratkaisut vaikuttavat osaltaan myös sisältöjen toimivuuteen ja kielellisellä sisällöllä on puolestaan osuutensa siinä, miten käyttäjä lopulta ymmärtää kyseisen toiminnon (Leskelä, 2019, s. 66–68).

Aikaisemmassa tutkimuksessa on nostettu esille kognitiivinen saavutettavuuden jäävän vain osittain huomioiduksi nykyisessä saavutettavuusohjeistuksessa ja -lainsäädännössä, vaikka digitaalisissa palveluissa kognitiiviset haasteet ovat tunnistettu laajasti (Seeman, 2015, s. 13–15; W3C WAI, 2023). Monet asiaa tutkineet ovat todenneet, että kognitiivisen saavutettavuuden arvioimiseen ei ole olemassa vakiintunutta sekä yksiselitteistä kriteeristöä samaan tapaan kuin tekniselle saavutettavuudelle, sillä ymmärrettävyys, kognitiivinen kuormitus ja päätöksenteko käyttäjän näkökulmasta ovat vahvasti kontekstisidonnaisia (Lazar et al., 2015, s. 29–31; Seeman, 2015, s. 15–17). Myös Kehitysvammaliitto (2023) korostaa, että verkkosivujen suunnittelussa saattaa olla hankalaa huomioida kognitiivisia vaikeuksia riittävän kattavasti, sillä eri käyttäjät kokevat keskenään erilaiset asiat vaikeiksi kognitiivisesti.

2.3.2 Kognitiivinen saavutettavuus kriisi- ja poikkeustilanteissa

Rinkin (2024, s. 42–46) mukaan kognitiivisen saavutettavuuden näkökulmasta on keskeistä huomioida käyttäjän kognitiivinen kuormitus. Tämä on merkityksellistä siitä syystä, että tiedon käsittelykyky saattaa heikentyä erityisesti stressaavissa tai muuten kiireellisissä tilanteissa (Rink, 2024, s. 42–46). Viestinnän kognitiivinen saavutettavuus ja sen merkitys korostuvat entisestään erilaisissa kriisi- ja poikkeustilanteissa, sillä stressin, epävarmuuden ja aikapaineen seurauksena yksilöiden kyky käsitellä tietoa voi heikentyä

(Reynolds & Seeger, 2005, s. 46–49; Sellnow & Seeger, 2013, s. 27–30). Selkeä, jäsenneilty sekä helposti ymmärrettävä viestintä voivat tukea tällaisissa poikkeuksellisissa tilanteissa käyttäjien kykyä sekä ymmärtää ohjeita että myös toimia niiden mukaisesti. Aiempi tutkimus tukee näkemystä, sillä kriisitilanteissa ihmisten on havaittu turvautuvan usein yksinkertaisiin viesteihin sekä selkeisiin toimintakehotuksiin (Wray et al., 2008, s. 17–20). Tämä korostaakin selkeän ja jäsenneilyn viestinnän merkitystä.

Tutkimusten mukaan ristiriitaiset viestit, epäselvä kieli tai liian suuri määrä informaatiota voivat heikentää yhtäältä viestinnän vaikuttavuutta sekä toisaalta luottamusta viranomaisviestintään erilaisissa kriisitilanteissa (Sellnow & Seeger, 2013, s. 31–34; Reynolds & Seeger, 2005, s. 50–52). Tämän perusteella kognitiivinen saavutettavuus voidaan nähdä samanaikaisesti paitsi saavutettavuuteen liittyvänä kysymyksenä, mutta myös hyvin keskeisenä osana kriisiviestinnän toimivuutta ja vaikuttavuutta (Wray et al., 2008, s. 21–23).

Samanaikaisesti selkeän, johdonmukaisen ja kognitiivisesti saavutettavan viestinnän on havaittu tukevan käyttäjien kykyä sekä ymmärtää ohjeita että toimia niiden mukaisesti kriisitilanteissa, mikä edistää yksilöiden ja yhteiskunnan kykyä toimia poikkeuksellisissa olosuhteissa ja tilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005, s. 47–49). Myös Rinkin (2024, s. 42–52) mukaan kognitiivisen saavutettavuuden näkökulmasta olisi viestinnän oltava samanaikaisesti helposti ymmärrettävää ja nopeasti hahmotettavaa. Tämä korostuu erityisesti erilaissa kriisi- ja poikkeustilanteissa, joissa käyttäjien kyvyt käsitellä tietoja voivat olla rajoittuneet (Rink, 2024, s. 42–52). Näin ollen kognitiivinen saavutettavuus voidaankin nähdä merkittävänä ja keskeisenä osana yhtäältä kriisiviestinnän vaikuttavuutta ja toisaalta yhteiskunnallista toimivuutta (Sellnow & Seeger, 2013, s. 65–67). Kognitiivisesti saavutettava viestintä on tällöin myös turvallisuuteen sekä luottamukseen liittyvä tekijä, eikä ainoastaan saavutettavuuskysymys (Wray et al., 2008, s. 20–22).

2.4 Saavutettavuus kriisiviestinnän valmiuden osatekijänä

Frandsenin & Johansenin (2020, s. 11–18) mukaan kriisiviestinnän valmius perustuu kykyyn tuottaa ja välittää oikea-aikaista, luotettavaa sekä ymmärrettävää tietoa kaikille kansalaisille poikkeuksellisissa ja nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Juuri kriisitilanteissa viestinnän merkitys korostuu, erityisesti epävarmuuden, tiedonpuutteen sekä myös tunnepitoisuuden lisääntyessä. Nämä piirteet asettavat erityisiä vaatimuksia viestinnän selkeydelle ja tavoitavuudelle. Kriisiviestinnän valmius ei siis rajoitu vain organisatorisiin rakenteisiin sekä toimintasuunnitelmiin (Frandsen & Johansen, 2020, s. 11–18). Siihen voidaan katsoa sisältyviksi myös viestinnälliset edellytykset tavoittaa erilaiset yleisöt poikkeuksellisissa tilanteissa.

Myös Valtioneuvoston kanslian (2023) työryhmän raportissa korostetaan, että kriisiviestinnän tulisi olla selkeää, monikanavaista sekä eri kohderyhmät riittävästi huomioivaa. Yhdenvertaisen tiedonsaannin varmistaminen nähdään raportissa keskeisenä tavoitteena, mikä liittyy myös viestinnän saavutettavuuden merkitykseen. Kriisiviestinnän kehittämisessä tulisi raportin mukaan huomioida sekä erilaiset käyttäjäryhmät ja kieliryhmät että myös erilaisten viestintäkanavien saavutettavuus. Kokonaisuus liittyy siis läheisesti digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen sekä kognitiiviseen ymmärrettävyyteen, sillä erilaisissa kriisi- ja poikkeustilanteissa tiedon on oltava yhtäältä helposti löydettävää, selkeästi esitettyä sekä toisaalta myös teknisesti toimivaa. Näin ollen saavutettavuus näyttäytyy osana viestinnällistä valmiutta kriisiviestinnässä eikä ainoastaan teknisenä vaatimuksena (Valtioneuvoston kanslia, 2023).

Saavutettavuuden voidaan nähdä muodostavan keskeisen osatekijän kriisiviestinnän valmiudessa, sillä kriisitilanteissa viestinnän on oltava sekä ymmärrettävää että saavutettavaa myös niille kansalaisille, joilla saattaa olla erilaisia toiminnallisia rajoitteita tai jotka hyödyntävät avustavia teknologioita. Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että puutteet saavutettavuudessa korostuvat erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa käyttäjillä on rajalliset mahdollisuudet etsiä tai tulkita tietoa (Persson et al., 2014, s. 513–

518; Wray et al., 2008). Tällaisia tilanteista voivat olla esimerkiksi stressaavat ja aikapaineiset kriisitilanteet. Tämän vuoksi saavutettavuutta ei voida pitää kriisiviestinnässä vain lisäarvona tai jälkikäteisenä huomiona, vaan se pitää asettaa keskeiseksi edellytykseksi viestinnän toimivuudelle.

Frandsenin & Johansenin (2020, s. 62–64) mukaan kriisiviestinnän keskeisiä piirteitä ovat informaation ymmärrettävyys, monikanavaisuus sekä viestinnän toimivuus teknisestä näkökulmasta. Aikaisemmassa tutkimuksessa on myös korostettu, että poikkeus- ja kriisitilanteissa viestien tulisi olla selkeitä sekä nopeasti omaksuttavia, jotta ne tavoittaisivat laajoja ja heterogeenisiä yleisöjä mahdollisimman tehokkaasti (Wray et al., 2008, s. 17–20; Reynolds & Seeger, 2005). Näin ollen viestinnän saavutettavuus voidaan nähdä yhtenä keskeisenä tekijänä kriisiviestinnän toimivuudessa, sillä saavutettava viestintä tukee yhtäältä tiedon ymmärrettävyyttä ja toisaalta mahdollistaa viestien tavoittavuuden erilaisille käyttäjäryhmille (Persson et al., 2014, s. 513–518; Lazar et al., 2015).

Julkisen sektorin kontekstissa puolestaan kriisiviestintään liittyy erityinen vastuu, joka kytkeytyy viestinnän yhdenvertaisuuteen ja kansalaisten oikeuteen saada tarvitsemaansa tietoa (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013). Tämä korostaa vaatimusta kriisiviestinnän saavutettavuudesta ja selkeydestä myös erilaisia toiminnallisia rajoitteita omaaville tai erilaisia avustavia teknologioita hyödyntäville käyttäjille (Lazar et al., 2015). Näin ollen saavutettavuus ei näyttäydy kriisiviestinnän kontekstissa ainoastaan teknisenä tai minään erillisenä vaatimuksena, vaan enemmänkin keskeisenä osana viestinnän kyvykkyksiä tavoittaa ja palvella erilaisia yleisöjä poikkeus- ja kriisitilanteissa.

Ansellin & Boin (2019, s. 1080–1082) mukaan kriisiviestinnän valmius kytkeytyy tiiviisti varautumiseen ja ennakointiin. Kriisiviestinnän valmius edellyttääkin, että keskeiset viestinnän rakenteet ja käytännöt on huomioitu jo ennen kriisin puhkeamista osana viestinnän suunnittelua, harjoittelua sekä myös järjestelmien kehittämistä. Kriisien

ennalta-arvaamaton ominaisuus korostaa ennakoivan varautumisen merkitystä entisestään, sillä kriisitilanteessa viestinnällisiä rakenteita ei voida enää rakentaa alusta alkaen (Ansell & Boin, 2019, s. 1080–1082). Tästä näkökulmasta saavutettavuuden voi nähdä osana kriisiviestinnän rakenteellista valmiutta, sillä se ei toimi vain reaktiivisena toimenpiteenä.

Valtioneuvoston kanslian (2023) työryhmän raportissa kriisiviestintä liitetään myös henkiseen kriisinkestävyyteen ja yhteiskunnalliseen resilienssiin. Viestinnän tehtäväksi on tässä yhteydessä määritelty luottamuksen ylläpitäminen sekä epävarmuuden hallitseminen kriisitilanteissa. Raportissa korostetaan, että epäonnistunut viestintä saattaa heikentää kansalaisten luottamusta sekä vaikeuttaa myös kriisin hallitsemista (Valtioneuvoston kanslia, 2023). Tämän voi myös nähdä korostavan viestinnän ymmärrettävyyden merkitystä sekä mahdollistavan saavutettavuuden tarkastelua osana laajempaa yhteiskunnallista toimintakykyä.

Myös Frandsenin & Johansenin (2020, s. 18–20) mukaan kriisiviestinnän epäonnistuminen voi heikentää kansalaisten luottamusta sekä viranomaisiin että instituutioihin, ja tämä voi osaltaan vaikeuttaa kriisin hallitsemista sekä siihen liittyvien toimenpiteiden hyväksyttävyyttä kansalaisten silmissä. Saavutettavuuden puutteet voivat sulkea osan käyttäjistä digitaalisten palvelujen ja viestinnän ulkopuolelle, mikä heikentää palvelujen yhdenvertaisuutta ja hyväksyttävyyttä, erityisesti poikkeusoloissa (Persson et al., 2014, s. 520–522). Näin ollen kriisiviestinnän valmiuden kannalta on hyvin keskeistä huomioida saavutettavuus osana viestinnän suunnittelua sekä toteutusta, jotta viestintä voisi palvella kaikkia kansalaisia myös poikkeusoloissa.

Kognitiivinen saavutettavuus toimii tässä rinnalla teknis-normatiivista saavutettavuuskeskustelua täydentävänä näkökulmana, korostaen viestinnän ymmärrettävyyttä sekä käyttäjän näkökulmaa (Seeman, 2015, s. 16–18; Lazar et al., 2015, s. 33–35). Tässä tutkimuksessa myöhemmin esiteltävä saavutettavuusselosteiden tarkastelu kognitiivisen saavutettavuuden viitekehyksen kautta mahdollistaa sen

arvioinnin, kuinka saavutettavuus rakentuu myös viestinnällisenä ilmiönä eikä ainoastaan teknisenä vaatimuksena. Kognitiivisen saavutettavuuden merkitystä juuri viestinnän ymmärrettävyydelle on korostettu myös saavutettavuusohjeistuksissa (W3C WAI, 2023). Lisäksi kognitiivisen saavutettavuuden voidaan nähdä niin sanotusti luovan teoreettisen liittymäkohdan saavutettavuusselosteiden ja kriisiviestinnän välille, nostaten esiin kysymyksiä muun muassa siitä, miten saavutettavuus voisi tukea käyttäjien ymmärrystä ja toimintakykyä myös poikkeuksellisen kuormittavissa viestinnän tilanteissa. Tällä viitataan siihen, että aiemmassa tutkimuksessa on korostettu viestinnän selkeyden merkitystä erityisesti poikkeus- ja kriisitilanteissa, joissa käyttäjien kyky käsitellä tietoa saattaa heikentyä (Reynolds & Seeger, 2005, s. 53–55; Sellnow & Seeger, 2013, s. 35–37).

Teoreettisen viitekehyksen loppuun on syytä vielä tarkentaa, miten saavutettavuutta tutkielman edetessä tulkitaan. Tässä tutkielmassa saavutettavuutta tarkastellaankin kahdesta näkökulmasta, jotka täydentävät toisiaan. Yhtäältä käyttäjän näkökulmasta saavutettavuus ymmärretään palvelun ominaisuutena, eli kykynä käyttää, ymmärtää sekä hyödyntää viestintää ja sisältöjä erilaisissa tilanteissa (Lazar et al., 2015). Toisen tarkastelukulman kautta saavutettavuus taas näyttäytyy organisaatioiden toiminnassa sellaisina teknisinä periaatteina sekä käytäntöinä, joiden avulla saavutettavuutta pyritään toteuttamaan (Persson et al., 2014). Näin ollen saavutettavuus voidaan ymmärtää sekä toiminnan lopputulokseksi että myös tavoitteelliseksi tavaksi toimia. Tässä tutkielmassa saavutettavuuden tarkastelun keskiössä on erityisesti näiden kahden näkökulman välinen suhde, jolloin huomio kohdistetaan organisaatioiden tuottamien saavutettavuuskäytäntöjen heijastumiseen viestinnän ymmärrettävyydessä ja toimivuudessa, erityisesti kriisi- ja poikkeustilanteissa.

3 Metodologia

3.1 Käytetyt metodit

Toteutin tutkielman empiirisen osion monimenetelmäisesti laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena sisältäen sekä saavutettavuusselosteiden tarkastelun diskursiivisena aineistona että asiantuntijahaastattelut puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Tarkoitukseni oli hyödyntää menetelmiä toisiaan täydentävinä, mikä mahdollistaa tarkastelun sekä institutionaalisena että käytännöllisenä ilmiönä. Näin ollen toteutin tutkimuksen empiirisen osion kahdessa osassa. Ensimmäisen vaiheen analyysistä toteutin tarkastelemalla saavutettavuusselosteita muodostaakseni mahdollisimman kattavan kuvan siitä, miten saavutettavuusselosteet institutionaalista ja normatiivista viestintää edustavina dokumentteina kuvaavat saavutettavuutta. Toisen vaiheen analyysistä toteutin tarkastelemalla asiantuntijahaastatteluista saatua aineistoa ensimmäisestä analyysivaiheesta saadun tiedon pohjalta perehtyen käytännön asiantuntijuuteen sekä toiminnan toteutukseen liittyviin näkökulmiin.

Tutkimuksessa käytetyn monimenetelmäisyyden kautta erilaisten aineistojen ja menetelmien yhdistäminen mahdollistaa ilmiön tarkastelun useista näkökulmista samassa tutkimuksessa sekä tukee tutkimuksen tulkinnallista syvyyttä ilman varsinaista pyrkimystä tulosten yleistettävyyteen (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on etsiä tutkittavana olevan asian merkityksiä, ominaispiirteitä ja laatua (Hirsjärvi et al., 2009). Laadulliset menetelmät mahdollistavat tietyn aiheen syvällisen tarkastelun sekä tekevät mahdolliseksi sekä kontekstin näkemisen että ymmärtämisen koskien tehtyjä valintoja ja toimintaa (Myers, 2009). Tämä tutkimus noudattaa laadullisen tutkimuksen perinnettä, tarkastellen ilmiötä merkitysten, tulkintojen sekä kontekstien kautta (Hirsjärvi et al., 2009; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Päätin toteuttaa tämän tutkielman empiirisen osion laadullisena tutkimuksena tutkimusaiheen luonteen vuoksi, sillä halusin syventyä tutkittavassa ilmiössä

kvalitatiivisiin juurisyyhin niinkin teknisen aiheen kuin saavutettavuuden kontekstissa. Saavutettavuuteen liittyvä kriisiviestintä edellyttää laadullista tarkastelua erityisesti merkityksensä, käytäntöjensä ja rakenteellisten jännitteidensä ymmärtämiseksi siihen liittyvässä teknisesti säädellyssä kontekstissa.

Hirsjärven et al. (2015) mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei ole tarkoituksena kokeilla hypoteeseja eikä varsinaisesti edes teorioita. Siinä tavoitellaan aineiston tarkastelua syvällisesti ja yksityiskohtiin pureutuen. Nämä menetelmät ovat omiaan keräämään muun muassa kuvailevaa tietoa yksilöiden kokemuksista sekä käyttäytymisestä, ja kuten laadulliselle tutkimukselle on yleisemmin ominaista, olen tutkijana kiinnostunut myös tässä tutkimuksessa niistä merkityksistä, joita yksilöt tuottavat, havaitsevat sekä liittävät (Taylor et al., 2015) tutkimaani aihepiiriin arjessaan.

3.2 Saavutettavuusselosteet

Tutkielman ensimmäisen vaiheen, saavutettavuusselosteiden, analyysissa noudatin dokumenttien analyysia, joka on vakiintunut laadullisen tutkimuksen menetelmä. Kyseisessä lähestymistavassa tekstejä tarkastellaan osana niiden tuottamisen sosiaalista ja institutionaalista kontekstia (Hirsjärvi et al., 2009; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Käytin analyysissa hyödyksi diskursiivista näkökulmaa, jossa huomio keskittyy siihen, kuinka ilmiötä yhtäältä kielellisesti jäsennetään sekä toisaalta millaisia merkityksiä ja vastuita teksteissä rakennetaan (Jokinen et al., 2016). Tavoitteenani ei ollut varsinaisesti tehdä diskurssianalyysiä, vaan enemmänkin käyttää diskursiivista lukutapaa institutionaalisten merkitysten jäsentämiseksi dokumenteista.

3.2.1 Saavutettavuusselosteet tutkimusaineistona

Tutkimuksen ensimmäisenä analysoitavana aineistona toimivat kymmenen julkisen toimijan julkisesti saatavilla olevat saavutettavuusselosteet. Toimijat valikoituivat sillä

perusteella, että niillä on julkisina toimijoina mahdollisesti jokin merkitys erilaisissa yhteiskunnallisissa kriiseissä ja niiltä löytyy julkisesti saatavilla oleva saavutettavuusseloste. Nämä julkiset toimijat verkkosivuineen ja tarkastuspäivineen ovat esiteltynä taulukossa 1.

Taulukko 1. Tutkimusaineistona käytetyt saavutettavuusselosteet.

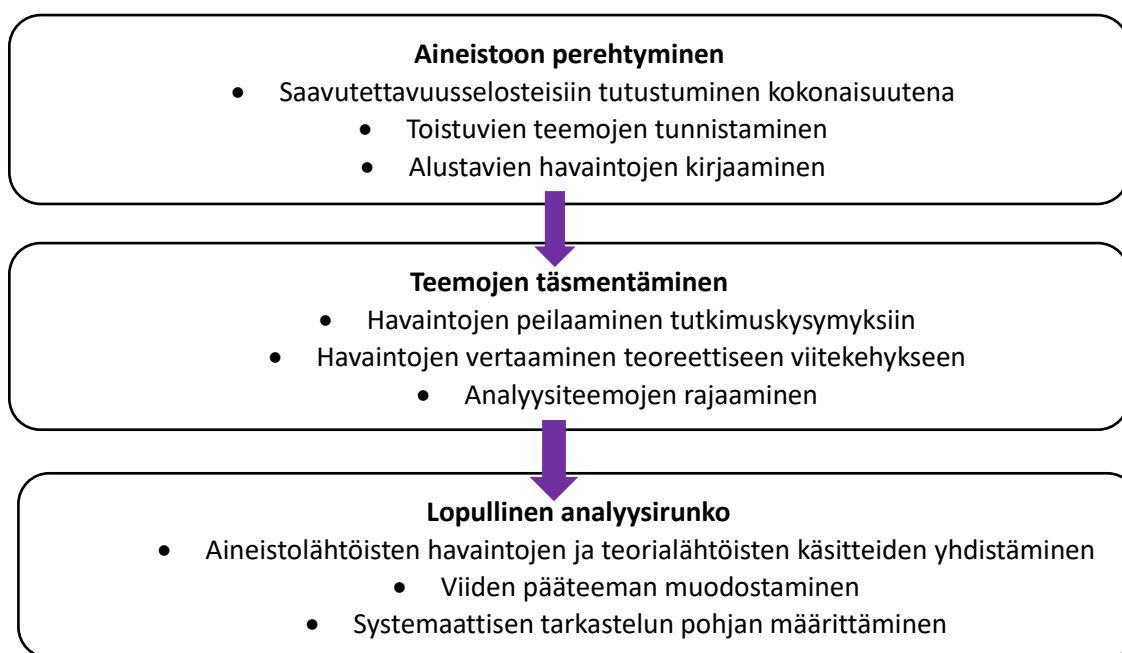
Toimija	Saavutettavuusselosteen osoite	Tarkistettu
Ulkoministeriö (UM)	https://um.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Puolustusvoimat (PV)	https://puolustusvoimat.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Rajavartiolaitos (RVL)	https://raja.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Vaasan yliopisto (UWASA)	https://www.uwasa.fi/fi/saavutettavuus	1.2.2026
Valtioneuvosto (VN)	https://valtioneuvosto.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL)	https://thl.fi/thl/tietoa-sivustosta/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Oikeusministeriö (OM)	https://oikeusministerio.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Huoltovarmuuskeskus (HVK)	https://www.huoltovarmuuskeskus.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM)	https://tem.fi/saavutettavuusseloste	1.2.2026
Puolustusministeriö (PLM)	https://defmin.fi/yhteystiedot/saavutettavuusseloste	1.2.2026

3.2.2 Saavutettavuusselosteiden analyysimenetelmä

Toteutin saavutettavuusselosteiden analyysin teoriaohjaavana dokumenttianalyysinä hyödyntäen niin sanottua diskursiivista lukutapaa. Analyysissä saavutettavuusselosteita tarkasteltiin institutionaalisina teksteinä, jotka sekä tuottavat että jäsentävät julkisten

organisaatioiden viestinnässä saavutettavuutta koskevia vastuita, velvoitteita ja toimintavalmiutta (Hirsjärvi et al., 2009; Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Olen rakentanut analyysirungon vaiheittain tutkimuskysymysten, teoreettisen viitekehyksen sekä aineiston alustavan tarkastelun pohjalta. Käynnistin analyysin perehtyen saavutettavuusselosteisiin kokonaisuutena sekä tunnistamalla niissä toistuvia teemoja, kuten saavutettavuuden määrittelyä, saavutettavuuspuutteiden kuvaamista, vastuiden nimeämistä sekä palautekanavia. Täydensin näitä havaintoja peilaten niitä saavutettavuutta, kriisiviestintää ja dokumenttianalyysia koskevaan aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen. Esitän analyysirungon muodostamisen prosessin kuviossa 1.



Kuvio 1. Dokumenttianalyysin rungon muodostamisprosessi.

Tämän luonteeltaan iteratiivisen tarkastelun pohjalta muodostin analyysirungon, joka koostuu viidestä pääteemasta. Nämä teemat olen koonnut taulukkoon 2. Analyysirunko yhdistää yhtäältä aineistolähtöisiä havaintoja ja toisaalta teorialähtöisiä käsitteitä, ja sen avulla olen tarkastellut selosteita systemaattisesti sekä yksittäisinä dokumentteina että vertailevalla otteilla eri organisaatioiden välillä.

Taulukko 2. Dokumenttianalyysiteemat tiiviissä muodossa.

Analyysiteema	Tarkastelun kohde
Saavutettavuuden määrittely	Miten saavutettavuus jäsennetään
Puutteiden kuvaaminen	Puutteiden avoimuus ja täsmällisyys
Vastuiden nimeäminen	Toimijoiden ja velvoitteiden esittäminen
Toimintavalmius	Saavutettavuus osana jatkuvaa valmiutta
Palaute ja valvonta	Vuorovaikutteisuus ja ohjausmekanismit

Analyysin apuvälineenä käytin laajempaa työtaulukkoa, jonka avulla kävin aineiston läpi yhtenäisten teemojen mukaisesti. Hyödynsin tutkijana taulukkoa sisäisenä työkaluna analyysini systematisoimiseksi, ja sen pohjalta esitän tekemäni tulkinnat tulosluvussa (Tuomi & Sarajärvi, 2018). En esitä laajempaa työtaulukkoa tutkielmassa kokonaisuudessaan sen laajuuden vuoksi. Tällainen analyysin vaiheittainen jäsentäminen sekä analyysityökalujen käyttö on Hirsjärven et al. (2009) mukaisesti tyypillistä laadulliselle tutkimukselle, ja se myös tukee yhtäältä analyysin systemaattisuutta ja toisaalta läpinäkyvyyttä.

Hyödynsin analyysissä diskursiivista näkökulmaa siten, että tarkastelun kohteina olivat selosteissa toistuvat kielelliset ilmaukset, rakenteet ja painotukset. Tavoitteenani ei ollut toteuttaa varsinaista diskurssianalyysiä, vaan keskittyä huomioimaan kielen rooli osana institutionaalisten merkitysten rakentumista (Jokinen et al., 2016).

Esitän analyysikategorioiden teoreettisen ankkuroinnin taulukossa 3 ja analyysikategoriat tarkemmassa muodossaan taulukossa 4. Kategorioiden avulla olen muodostanut analyttiset työkalun, jonka avulla olen voinut tarkastella saavutettavuusselosteita systemaattisesti sekä yksittäisten organisaatioiden selosteina että niiden välisten erojen vertailuna. Tekemäni analyysirunko ei näin ollen perustu yksittäiseen teoriaan, vaan ennemminkin muodostuu useita tutkimusperinteitä yhdistävänä analyttisenä työkaluna.

Taulukko 3. Dokumenttianalyysin kategorioiden teoreettinen ankkurointi.

Analyttinen ulottuvuus	Kategoriat	Keskeinen teoreettinen keskustelu	Esimerkkilähteet
Institutionaalinen asema ja legitimitetti	1, 3, 10	Instituutiot, hallinnollinen vastuu, legitimitetti	Scott (2014); Suchman (1995); Hirsjärvi et al. (2009)
Valmius ja kriisinhallinta	4, 6, 8	Kriisivalmius, epävarmuuden hallinta	Coombs (2007); Boin et al. (2016); Reynolds & Seeger (2005)
Vastuu ja toimijuus	5, 7, 9	Vastuun jakautuminen, vuorovaikutteisuus	Boin et al. (2016); Cornelissen (2017)
Diskursiivinen merkityksenanto	2, 11, 12	Diskurssit, organisaatiokuva	Jokinen et al. (2016); Myers (2009)

Taulukko 4. Dokumenttianalyysin laajemmat analyysikategoriat.

Nro	Analyysikategoria	Analyttinen fokus
1	Selosteen institutionaalinen asema	Selosteen asema ja virallinen rooli
2	Saavutettavuuden määrittely	Saavutettavuuden käsitteellistäminen
3	Lainsäädännöllinen viitekehys	Viittaukset normeihin ja velvoitteisiin
4	Saavutettavuuden tila	Organisaation itsearvio saavutettavuudesta
5	Puutteiden kuvaaminen	Miten puutteet tunnistetaan ja esitetään
6	Puutteiden käsittelytapa	Toiminnallinen suhtautuminen puutteisiin
7	Vastuiden nimeäminen	Vastuun ja toimijuuden rakentuminen
8	Toimintavalmius poikkeustilanteissa	Jatkuvuus ja valmius häiriötilanteissa
9	Palaute- ja yhteydenottokanavat	Vuorovaikutteisuus ja käyttäjien osallisuus
10	Valvontamekanismi	Ulkoinen ohjaus ja vastuullisuus
11	Kielellinen sävy	Sävy ja retoriset valinnat
12	Saavutettavuus osana organisaatiokuva	Saavutettavuuden kytkeytyminen identiteettiin

3.3 Asiantuntijahaastattelut

Toteutin tutkielman toisen vaiheen, asiantuntijahaastatteluiden, analyysin puolistrukturoitujen temahaastatteluiden kautta. Tämä haastattelutapa soveltuu

sellaiseen tutkimukseen, jonka päämääränä on ymmärtää asiantuntijoiden käsityksiä sekä kokemuksia ennalta määriteltyjen teemojen raameissa jättäen vastaajille tilaa heidän omien näkökulmiensa esille tuomiseen (Hirsjärvi & Hurme, 2008). Hirsjärvi et al. (2015) mukaan nähdään puolistrukturoitu haastattelu avoimen ja strukturoidun mallin välimaastossa, kuten myös nimestä voi päätellä. Tässä haastattelutyypissä ominaista ovat tiedossa olevat teema-alueet, kuitenkin tiettyä muotoa tai järjestystä noudattamatta lopullisten, haastattelutilanteen kysymysten asettelemisessa (Hirsjärvi et al., 2015). Tyypillisesti haastattelija varmistaa valittujen teemojen tulevan käydyksi läpi ennakkoon haastattelussa, marssijärjestyksen ja keskustelun laajuuden yleensä vaihdellessa haastattelujen kesken (Eskola & Vastamäki, 2015).

Hirsjärven & Hurmeen (2014) mukaan teemahaastattelua pidetään usein sopivana silloin, kun haastattelija tutustuu ensin ilmiöön itse, jolloin hän voi mahdollisesti tehdä samalla olettamuksia ilmiöön ja siihen vaikuttaviin tekijöihin liittyen. Tämän jälkeen haastattelussa käytettävä kysymyspatteristo koostetaan tehdyn pohjatyon pohjalta. Haastattelut tehdään nojaten tutkittavien henkilöiden henkilökohtaisiin kokemuksiin (Hirsjärvi & Hurme, 2014). On mahdollista, että aihetta täytyy tarkentaa tai jopa suunnata uudelleen kerätessä aineistoa, joten joustavuutta edellytetään laadullisen tutkimuksen tiimoilta esimerkiksi ongelmanasettelussa. Juuri joustavuus nähdäänkin yhtenä kvalitatiivisen tutkimuksen tunnusmerkeistä (Hirsjärvi et al., 2009).

Haastattelut suorittavana henkilönä perehdyin tutkittavaan ilmiöön, jonka jälkeen siirryin haastattelujen toteuttamiseen. Teemahaastattelu sopi kontekstin tarkasteluun, sillä sekä teoria että ensimmäisen vaiheen, saavutettavuusselosteiden, analyysin tulokset ohjasivat haastattelurungon muotoilemista, mutta haastatteluissa kuultavat kertoivat kokemuksistaan vapaamuotoisesti sekä vahvasti omiin näkökulmiinsa nojaten. Muodostin haastatteluja varten tutkimuskysymyksiä silmällä pitäen haastattelurungon, joka löytyy liitteestä 1. Pyrin viemään haastatteluja eteenpäin hieman avoimemman teemoittelun hengessä pääkysymysten avulla, mutta liitteessä mukana olevilla alakysymyksillä pyrin samalla huolehtimaan osa-alueiden riittävän laajan kattamisesta

vastauksissa. Haastattelujen painotukset vaihtelivat haastatteluiden välillä haastateltavien tarkastellessa aiheita omista näkökulmistaan. Lopuksi varsinaisen teemahaastattelurungon jälkeen annoin haastateltaville mahdollisuuden kertoa vielä aiheeseen liittyvistä muista mietteistään, joita haastattelun aikana ei vielä ollut käsitelty.

3.3.1 Haastatteluaineiston kerääminen

Käytin monimenetelmäisen tutkimusotteen toisena pääasiallisena aineistona seitsemää puolistrukturoitua teemahaastattelua, jotka toteutin yksilöhaastatteluina. Tutkitut henkilöt ovat julkisissa organisaatioissa työskenteleviä viestinnän ja verkkopalveluiden asiantuntijoita tai päälliköitä. Organisaatiot edustivat erilaisia valtionhallinnon toimijoita, kuten esimerkiksi ministeriöitä, virastoja sekä muita valtakunnallisia, julkisia organisaatioita. Valittujen organisaatioiden tehtäviin kuuluu kansalaisille suunnatun viestinnän sekä digitaalisten palveluiden tuottaminen. Organisaatioiden valinnassa pyrin huomioimaan, että valitsemieni toimijoiden viestinnällä on yhteiskunnallisesti keskeinen rooli ja ne tuottavat kansalaisille suunnattua tietoa ja palveluja laajasti. Tämän avulla varmistin haastatteluaineiston sekä olevan tutkimuskysymysteni kannalta relevantti, että kytkeytyvän tiiviisti julkisen viestinnän käytäntöihin.

Koska saavutettavuus tämän tutkielman kontekstissa liittyy tiiviisti verkkoviestintään, valitsin haastateltavat tarkoituksenmukaisella otannalla nimenomaan verkkoviestinnän tehtävien parista. Näin ollen keskeisenä valintakriteerinä oli heidän roolinsa saavutettavuuteen, verkkoviestintään tai digitaalisten palveluiden kehittämiseen liittyvissä tehtävissä. Tavoitteenani olikin tavoittaa sellaisia asiantuntijoita, joilla on sekä käytännön kokemusta saavutettavuuden toteuttamisesta että ymmärrystä organisaatioiden viestinnän toimintatavoista laajemmasta näkökulmasta. Haastateltavia valitessani otin huomioon heidän tehtävänimikkeensä, ja tämän validoinniksi annoin kontaktoidessani haastateltaville mahdollisuuden myös ohjata viesti organisaatiossaan eteenpäin sopivammalle henkilölle. Näin pyrin lopullisesti varmistumaan siitä, että haastateltavat kokivat myös itse olevansa relevantteja tutkimuksen aiheen kannalta.

Lisäksi jokaisen haastattelun alussa varmistin toimenkuvan sekä saavutettavuuden ilmenemisen siinä kautta, että haastateltavien toimenkuva liittyy todella saavutettavuuteen riittävän tiiviisti.

Sen turvaamiseksi, ettei organisaatioita tai henkilöitä voida tutkielmasta tunnistaa, ei heihin liittyviä tietoja yksilöidä luvussa tämän yksityiskohtaisemmin. Rajaus antaa kuitenkin riittävän kuvan aineiston muodostumisesta sekä valintaperusteista tutkimuksen läpinäkyvyyden varmistamiseksi. Osallistujien tehtävänimikkeissä oli keskenään hieman eroavaisuuksia, mutta yhtenäistin niitä taulukkoon 5. heidän edustamiensa organisaatioiden jäljitettävyyden vähentämiseksi. Perusteluna tälle on se, että jotkin tehtävänimikkeet ovat hyvin organisaatiokohtaisia. Kaikki haastateltavat työskentelevät tehtävissään kokoaikaisesti. Varasin jokaista haastattelua varten tunnin aikaa ja lopullinen kesto vaihteli noin 42 minuutista lähes 60 minuuttiin. Olen koostanut tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden pseudonymisoidut tunnisteet, tehtävänimikkeet, haastattelujen ajankohdat sekä kestot taulukkoon 5.

Taulukko 5. Haastateltavat ja haastattelut.

Haastateltava	Ajankohta	Tehtävänimike	Haastattelun kesto
H1	09.02.2026	Verkkoviestintäpäällikkö	53:47 min
H2	23.02.2026	Verkkoviestinnän suunnittelija	44:29 min
H3	24.02.2026	Verkkoviestintäpäällikkö	42:36 min
H4	27.02.2026	Verkkoviestintäpäällikkö	43:18 min
H5	02.03.2026	Verkkoviestinnän asiantuntija	59:46 min
H6	03.03.2026	Verkkoviestintäpäällikkö	53:30 min
H7	06.03.2026	IT-palveluvastaava	42:29 min

Lähestyin haastateltavia tutkimukseen osallistumisen tiimoilta sähköpostitse, ja kontaktoinnissa käyttämäni viestipohja on esitetty Liitteessä 3. Kontaktoinnin yhteydessä toimitin tutkimustiedotteen (Liite 2), jolla pyrin kuvaamaan tutkimuksen

luonnetta ja tarkoitusta mahdollisimman tarkasti heti ensikontaktissa. Tämän jälkeen lähetin tutkimukseen osallistuville tietosuojaselosteen (Liite 4) sekä pyysin sähköpostitse kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta.

Suostumuksen saamisen jälkeen sovin haastatteluiden ajankohdat jokaisen osallistujan kanssa erikseen. Informoin haastateltavia asiantuntijoita ennen varsinaisia haastatteluja tulevien haastattelujen teemoista sekä aiheista. Toteutin haastattelut helmi-maaliskuun 2026 aikana videoneuvottelualustan välityksellä. Haastattelurungon lähetin haastateltavien nähtäväksi ennen haastatteluita, jotta heille tarjoutui mahdollisuus tutustua teemoihin ennen varsinaista haastattelutilannetta. Valmistautuminen ei kuitenkaan ollut välttämätöntä ja ilmaisin tämän haastattelurungon toimituksen yhteydessä. Jokaisen haastattelun alettua kävin jokaisen haastateltavan kanssa läpi tilanteen luottamuksellisuuden, äänen taltioimisen sekä henkilöllisyyden ja organisaation häivyttämisen pseudonymisoimalla raportissa kuvatuista vastauksista. Näiden yksityiskohtien jälkeen pääsimme siirtymään varsinaisiin haastatteluihin.

Nauhoitin kaikki haastattelut videoneuvottelualustan toiminnallisuuksien avulla, enkä tehnyt muistiinpanoja haastatteluiden aikana. Nämä valinnat tein siitä syystä, että halusin keskustelun olevan mahdollisimman luontevaa. Haastatteluiden jälkeen litteroin eli kirjoitin ne puhtaaksi tallenteiden pohjalta. Litteroinnit toteutin sanatarkasti, mutta karsien joitakin täytesanoja sekä peräkkäin toistuvia, keskenään samoja sanoja kevyesti. Poistin esimerkiksi sanoja ”niinkuin” ja ”tota” litteroinnin yhteydessä. Tutkielman tuloksia käsittelevässä osiossa olen käyttänyt litteroituja haastatteluotteita samalla sekä analyysin perusteluina että tutkimuksen luotettavuuden varmistajina. Jokaisen sisällytetyn otteen yhteyteen olen merkinnyt tiedon siitä, kenen haastateltavan vastauksesta on kysymys.

Tutkimuksen haastatteluvaiheeseen siirryttäessä järjestin yhden niin kutsutun pilottihaastattelun. Tämä pilottihaastattelu toteutettiin ennen muita haastatteluja haastattelurungon kokeilemiseksi ja kysymysten täsmentämiseksi. Ensimmäisen

haastattelun jälkeen pohdin kysymyksiä tarkoituksenmukaisuutensa perusteella, ja lopulta mukautin kysymyksiä verraten niitä tutkimuskysymyksiin sekä ensimmäisen vaiheen, saavutettavuusselosteiden, analyysin tuloksiin. Tein mukauttamista myös tarpeen mukaan myöhempien haastatteluiden välillä, juuri tarkoituksenmukaisuuden sekä relevanttiuden säilyttämiseksi. Koska kyseessä olivat puolistrukturoidut teemahaastattelut, esitin osallistujille mahdollisia täydentäviä lisäkysymyksiä haastattelujen aikana.

Olen pseudonymisoinut haastatteluja varten kerätyn ja niistä saadun aineiston tuloksissa sekä johtopäätöksissä siten, että olen nimennyt haastateltavat tunnisteilla H1–H7. Tutkijana säilytän erillistä koodiavainta aineistonhallinnan sekä analyysin tukena. Koodiavaimeen on pääsy ainoastaan minulla.

3.3.2 Haastatteluaineiston analyysi

Analysoin tutkimuksen toisen pääasiallisen aineiston, eli haastatteluaineiston, temaattisen sisällönanalyysin avulla. Tällainen temaattinen analyysi soveltuu erityisesti puolistrukturoitujen haastattelujen tarkastelemiseen, sillä sen kautta pystytään jäsentämään laajojakin kvalitatiivisia aineistoja merkityksellisiin kokonaisuuksiin tutkimuskysymysten kannalta ilman, että analyysi rajoittuu liikaa ennalta määrättyihin luokkiin (Braun & Clarke, 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Haastatteluaineiston analyysi eteni vaiheittain, ja sitä ohjasivat osaltaan tutkimuksen teoreettinen viitekehys sekä ensimmäisen analyysin saavutettavuusselosteista kautta saadut havainnot, vaikka tulkinnat lopulta perustuivatkin haastatteluaineistoon. Menetelmällisesti tämä tarkoittaa teorian ja aineiston olevan tulkinnassa vuorovaikutuksessa keskenään, joten analyysi perustuu teoreettiseen viitekehykseen, mutta aineistoa ei kuitenkaan tarkastella teorian testaamisen näkökulmasta, eikä analyysi myöskään muodostu täysin aineistolähtöisesti (Tuomi & Sarajärvi, 2018).

Litteroin haastattelut analysointia varten sanatarkasti kunkin haastattelun jälkeen. Litteroinnin jälkeen kävin aineiston kokonaisuudessaan läpi useampaan kertaan, jotta sain muodostettua yleiskuvan haastateltavien tavoista puhua saavutettavuudesta, kriisiviestinnästä sekä näiden mahdollisista yhtymäkohdista toisiinsa. Kokonaisuuden toistaiseen lukemisen tavoitteenani oli ymmärtää aineistoa kontekstuaalisesti ennen varsinaista teemoittelua ja koodausta (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 143–145). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoon perehtymistä useiden lukukertojen kautta on pidetty keskeisenä edellytyksenä tulkinnan luotettavuudelle, sillä usein vasta aineiston kokonaisuuden hahmottamisen kautta merkitykset rakentuvat (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 104–105).

Jäsentelin haastatteluaineiston kokonaisuuden hahmottamisen jälkeen puolistrukturoidun haastattelurungon keskeisten teemojen mukaisesti pitäen samalla silmällä tutkielman ensimmäisen analyysivaiheen havaintoja. Näitä teemoja olivat muun muassa saavutettavuuden merkitys haastateltavien työssä, kriisiviestinnän rooli sekä käytännöt, saavutettavuuden huomioiminen kriisi- ja poikkeustilanteissa sekä saavutettavuuden ja kriisiviestinnän mahdolliset yhtymäkohdat. Puolistrukturoiduissa haastatteluissa teemojen käyttäminen analyysin jäsentelyyn on perusteltua, sillä tämäntyyppisissä haastatteluissa teemat ovat jo aineistoa kerättyä ohjanneet keskustelua (Hirsjärvi & Hurme, 2015, s. 48–49). Tässä teemoihin jaottelun aikana en tulkinnut aineistoa vielä teoreettisista näkökulmista, vaan pyrin järjestelemään sitä tutkimuskysymysten kannalta tarkoituksenmukaisiin osiin.

Seuraavassa analyysivaiheessa värikoodasin haastatteluaineiston tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen sekä ensimmäisen analyysivaiheen tulosten ohjaamana, mutta kuitenkin siten, että jätin aineistosta nouseville teemoille myös tilaa. Näin ollen analyysiäni ohjasivat tutkimuksen teoreettiset käsitteet, kuten saavutettavuus, kognitiivinen saavutettavuus sekä kriisiviestinnän valmius, mutta aineistoa ei kuitenkaan pakotettu mihinkään ennalta määrättyihin luokkiin (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 81–83). Koodauksessa kiinnitin erityistä huomiota siihen, millaisina ilmiöinä haastateltavien

puheessa saavutettavuus ja kriisiviestintä rakentuivat, millaisia merkityksiä niille annettiin sekä myös tarkastelin, liitettiinkö teemat toisiinsa suorasti vai epäsuorasti. Laadullisen analyysin keskeisen periaatteen mukaisesti tein koodausta ilmausten sisältöihin ja merkityksiin liittyen, eikä niiden määrälliseen esiintyvyyteen (Braun & Clarke, 2006).

Haastatteluaineiston koodauksen pohjalta muodostin aineistosta laajempia temaattisia kokonaisuuksia, jotka kuvasivat haastattelussa ilmenneitä, toistuvia tapoja jäsenellä saavutettavuutta sekä kriisiviestintää; yhdessä ja erikseen. En perustanut näiden temaattisten kokonaisuuksien muodostamista yksittäisten haastateltavien vertailuun, vaan enemmänkin aineiston sisällöllisiin painotuksiin. Kuten tässäkin analyysissä käytettynä, temaattinen analyysi mahdollistaa sellaisten merkitysrakenteiden tunnistamisen, joissa ei olla kiinnostuneita siitä, kuinka moni haastateltava ilmaisee tietyn näkemyksen, vaan siitä, millaisia tulkintoja ja ymmärryksiä haastateltujen sanoittamana muodostuu (Braun & Clarke, 2006; Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 117–119).

3.4 Aineistojen vertaileva analyysi

Haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen tarkastelin sen tuloksia vertaillen niitä suhteessa saavutettavuusselosteista tehtyihin havaintoihin. Vertailun tavoitteena oli tarkastella sitä, miten saavutettavuusselosteissa institutionaalisella tasolla rakentuva kuva saavutettavuudesta suhteutuu verkkoviestinnän asiantuntijoiden puheessa ilmeneviin tulkintoihin, käytäntöihin sekä painotuksiin.

Tällainen vertaileva lähestymistapa tekee mahdolliseksi erilaisten aineistojen tarkastelun rinnakkain siten, että menetelmien tarkoituksena ei ole vahvistaa toistensa tuloksia, vaan enemmänkin tuottaa toisiaan täydentäviä näkökulmia ilmiön ymmärtämiseksi, rakentaen siten yhdessä laajemman kuvan tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 141–143). Tässä tutkimuksessa kohdistin analyysien vertailun erityisesti

saavutettavuuden rooliin, siihen liittyvien vastuiden jäsentymiseen sekä lopulta siihen, miten saavutettavuus kytkeytyy kriisiviestinnän valmiuteen.

Vertailevan analyysin kautta pääasiallisena tarkoitukseni oli tukea tutkimuksen kokonaisvaltaista otetta ja mahdollistaa saavutettavuusselosteiden kaltaisten institutionaalisten asiakirjojen sekä asiantuntijapuheen välisen suhteen tarkastelua ilman varsinaista oletusta niiden yhteneväisyyksistä tai eroavaisuuksista.

3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset näkökohdat

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei arvioida samaan tapaan validiteetin ja reliabiliteetin käsittein, kuten määrällistä tutkimusta, vaan tarkastelussa ovat erilaiset asiat, kuten tutkimusprosessin läpinäkyvyys, analyysin systemaattisuus sekä tulkintojen perusteltavuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 158–165). Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden edellytyksinä korostuvat avoimuus analyysissä ja tulkinnoissa sekä tutkimusprosessin huolellinen raportointi (Hirsjärvi et al., 2009, s. 232–233). Tutkimusprosessin sekä sen vaiheiden riittävän tarkka kuvaileminen ovatkin keskeisiä laadullisessa tutkimuksessa, ja näin tulkintojen uskottavuutta ja tutkimuksen johdonmukaisuutta on mahdollista arvioida lukijan toimesta (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 159–162).

Olen pyrkinyt luotettavuuden vahvistamiseen tässä tutkimuksessa kuvaamalla tarkasti sekä saavutettavuusselosteiden analyysirungon teoreettista perustaa että haastatteluaineiston analyysin etenemistä vaiheittain. Luotettavuuden kannalta myös sillä voidaan havaita olevan oma merkityksensä, etteivät analyysikategoriat ole muodostuneet täysin sattumanvaraisesti, vaan olen johtanut ne tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen avulla molempia aineistoja analysoitaessa. Tämän viitekehyksen hyödyntämisen ohessa on analyysissä pyritty jättämään tilaa myös aineistosta nouseville havainnoille, jotta aineisto ei ohjautuisi valmiisiin, ennalta määriteltäviin muotteihin.

Laadullisessa tutkimuksessa keskeisenä voidaan pitää myös siinä tehtyjen tulkintojen läpinäkyvyyttä (Hirsjärvi et al., 2009, s. 232–233). Tässä tutkimuksessa olen pitänyt kyseistä asiaa silmällä siten, että olen sitonut tulkinnat sekä aineistoesimerkkeihin että analyysikategorioihin. Näin lukija voi seurata sitä, miten erilaiset johtopäätökset syntyvät. Tutkimuksessa käytettyjen eri menetelmien, saavutettavuusselosteiden ja haastatteluiden, yhdistäminen ei perustu tulosten keskinäiseen todentamiseen, vaan ilmiön tarkasteluun toisiaan täydentävistä näkökulmista vuoropuhelun omaisesti, mikä voi syventää tulkinnallista ymmärrystä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 170–172).

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijalta edellytetään tietoisuutta omista teoreettisista lähtökohdista sekä tulkinnallisista ratkaisuista (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 160–162). Tässä tutkimuksessa saavutettavuuden, kriisiviestinnän ja valmiuden teoreettinen viitekehys ovat ohjanneet analyysin tekemistä, mutta taas aineistoa tulkittaessa olen pyrkinyt erottamaan selkeästi aineistosta nousevat asiat sekä sen, mikä pohjautuu teoreettiseen jäsenyykseen.

Saavutettavuusselosteiden tarkastelussa refleksiivisyys on ollut keskeisenä osana, jolloin analyysini on kohdistunut kielellisiin valintoihin, vastuun rakentumiseen sekä institutionaalisiin merkityksiin. Tässä tutkijan roolini on tehty tulkinnoissa näkyväksi kuvaamalla analyysin etenemistä sekä kategorioiden muodostumista.

Olen noudattanut tutkielmassani Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) (2023) mukaisia hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Näiden mukaisesti haastatteluihin osallistuminen on ollut vapaaehtoista ja olen antanut osallistujille ennakoon riittävät tiedot sekä tutkimuksen tarkoituksesta, aineiston käsittelystä, pseudonymisoinnista että tietojen säilyttämisestä ennen haastatteluun suostumista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta TENK, 2023). Näiden varmistamiseksi olen jakanut haastatelluille ennakoon tutustuttavaksi Tutkimustiedote (Liite 2) ja Tietosuojailmoitus (Liite 4), joiden

lisäksi kävin kyseiset asiat läpi heidän kanssaan myös haastattelujen alussa ennen nauhoituksen aloittamista.

Haastatellut asiantuntijat olen pseudonymisoinut tutkimusraportissani (H1–H7), ja olen hävittänyt raportista heidän työnantajaorganisaationsa. Tutkijana minulla on niin sanottu erillinen koodiavaintiedosto, jonka avulla osallistujat voidaan tarvittaessa tunnistaa. Tämä tiedosto on kuitenkin ainoastaan minun hallussani tutkijana enkä luovuta sitä tutkimuksen ulkopuolisille. Tämä menettely tekee mahdolliseksi aineistonhallinnan sekä tutkimuksen jäljitettävyyden ilman, että osallistujien tunnistamattomuus vaarantuu.

Saavutettavuusselosteet ovat julkisesti saatavilla olevia dokumentteja, joten niiden analyysi ei sisällä minkäänlaista henkilötietojen käsittelyä. Käsittelen ja säilytän haastatteluista saatua aineistoa tietosuojalainsäädännön mukaisesti, enkä yhdistä kerättyjä henkilötietoja muihin rekistereihin tai käyttötarkoituksiin.

Keskeisenä eettisenä näkökulmana tässä tutkimuksessa on mahdollista pitää myös sitä, etteivät tehdyt analyysit kohdistu yksittäisten henkilöiden arviointiin, vaan enemmänkin organisatorisiin käytäntöihin. Tutkimuksen tulokset pyrin esittämään analyttisesti ja kunnioittavasti ilman yksittäisten toimijoiden asettamista tunnepitoiseen valoon.

4 Saavutettavuus saavutettavuusselosteissa ja asiantuntijahaastatteluissa

4.1 Saavutettavuusselosteiden analyysi

Tässä luvussa tullaan esittelemään julkisten toimijoiden julkisesti saatavilla olevia saavutettavuusselosteita koskevan laadullisesti toteutetun analyysin keskeiset tulokset. Valittujen julkisten toimijoiden saavutettavuusselosteita tarkastellaan tässä tulosluvussa yhtäältä institutionaalisina sekä toisaalta diskursiivisina dokumentteina. Vaikka saavutettavuusselosteet sisällöltään teknisiä ovatkin, ne eivät kuvaa pelkästään verkkosivujen ja -palveluiden teknistä saavutettavuutta. Niiden tarkoituksena on olla myös osaltaan jäsentämässä saavutettavuutta sekä osana organisaation lakisääteisiä velvoitteita, vastuunjakoja että suhdetta palvelujen käyttäjiin ja toimijoita valvoviin viranomaisiin. Tästä näkökulmasta selosteet rakentavat niin kielellisesti saavutettavuuden merkityksiä kuin organisaatioiden toimijuuttakin sekä valmiutta vastata niille asetettuihin vaatimuksiin saavutettavuuden osalta.

Tulokset on jäsennetty temaattisesti edellisessä metodologialuvussa esitellyn analyysirungon pohjalta niin, ettei yksittäisten organisaatioiden saavutettavuusselosteita tarkastella yksittäisinä tapauksina. Aineistoa tullaan analysoimaan vertailevasti aineistosta löydettyjen yhtäläisyyksien sekä eroavaisuuksien kautta. Tällainen tulosten temaattinen ja vertaileva jäsentäminen noudattaa kvalitatiivisen dokumenttianalyysin periaatteita (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Analyysissä tullaan kiinnittämään huomiota erityisesti siihen, millä tavoin saavutettavuutta kuvataan lainsäädännöllisenä velvoitteena, millä keinoin puutteita saavutettavuudessa on kuvattu ja käsitelty sekä millä tavoin vastuut, palautteen antaminen ja käyttäjän rooli on määritelty tarkastelun kohteena olevissa selosteissa. Lisäksi tarkastelun kohteena on tutkimuksen ydinkysymysten näkökulmasta se, miten saavutettavuus näyttäytyy osana

julkisten toimijoiden viestinnällistä valmiutta sekä sen mahdollista suhdetta erilaisiin poikkeus- ja kriisitilanteisiin.

Saavutettavuusselosteisiin liittyvät alaluvut rakentuvat tässä tulosluvussa keskeisten temaattisten kokonaisuuksien ympärille sekä pohjautuvat saavutettavuusselosteiden systemaattisesti tehtyyn analyysiin. Tarkastelun tavoitteena ei ole niinkään arvioida yksittäisten julkisten toimijoiden saavutettavuuden tasoa itsessään, vaan tuottaa laajempaa ymmärrystä siitä, miten julkisten toimijoiden virallisessa viestinnässä saavutettavuus niiden tarkasteluhetkellä on rakentunut.

Tulokset on koottu liitteessä 5 esitettyyn taulukkoon, johon viitataan tulevissa alaluvuissa. Alaluvuissa avataan tarkemmin sitä, miten liitteessä esitetyt sarakkeet sisältöineen on analysoitu ja mitä analyysin tulokseksi on saatu. Ensimmäinen alaluku käsittelee saavutettavuutta institutionaalisenä veloitteena, toinen saavutettavuuden tilaa ja puutteiden kuvaamista, kolmas yleisesti saavutettavuuden kuvaamista selosteissa, neljäs vastuuta, toimijuuksia sekä käyttäjän roolia ja viides saavutettavuutta osana kriisiviestinnän valmiutta. Teemojen analyysin jälkeen kuudes alaluku kuvaa sitä, miten saavutettavuusselosteiden analyysiä on hyödynnetty seuraavan analyysivaiheen, eli asiantuntijahaastatteluiden, pohjana.

Yleisellä tasolla tarkasteltuna kaikki analyysissa läpikäytyt saavutettavuusselosteet noudattivat hyvin samankaltaista kaavaa sekä rakenteeltaan että sisällöltään. Kaikki selosteet sisälsivät järjestelmällisesti kuvaukset saavutettavuudesta itsestään, sen tiimoilta sovellettavasta lainsäädännöstä, saavutettavuuden tilasta tunnistettuine puutteineen, palautekanavista sekä myös saavutettavuuden valvontaviranomaisesta yhteystietoineen. Tämän toistuvan yhdenmukaisuuden voi nähdä heijastavan saavutettavuusselosteen vakiintunutta asemaa lakisäätöisenä asiakirjatyyppinä julkishallinnossa.

4.1.1 Saavutettavuus institutionaalisenä velvoitteena

Tässä alaluvussa saavutettavuutta tarkastellaan institutionaalisenä velvoitteena taulukon 4 analyysikategorioiden 1) selosteen institutionaalinen asema, 2) saavutettavuuden määrittely, 3) lainsäädännöllinen viitekehys sekä 10) valvontamekanismi kautta. Näiden kategorioiden kautta analyysi kohdistuu siihen, miten saavutettavuus on rakentunut saavutettavuusselosteissa yhtäältä hallinnollisena ja toisaalta normatiivisena ilmiönä osana lakisäätöistä toimintaa julkisissa organisaatioissa.

Saavutettavuusselosteet asemoituvat kaavansa ja sisältönsä perusteella institutionaaliseksi dokumenteiksi. Niiden ensisijaisena ja pääasiallisena tehtävänä on osoittaa lainsäädännön edellyttämää saavutettavuusveloitteen täyttymistä. Kaikkien selosteiden kielellinen muotoilu näyttäytyy kauttaaltaan hallinnollisena ja normatiivisena, ja saavutettavuus esitelläänkin ennen kaikkea vaatimuksena, jota koskeva tieto on raportoitava tietyn rakenteen muodossa. Saavutettavuuden määrittely jää selosteissa useimmiten vähäiseksi ja epäsuoraksi, eikä sitä varsinaisesti avata tai määritellä toimijan omin sanankääntein, vaan sen merkitys rakennetaan selosteissa pääasiallisesti lainsäädäntöviittausten ja sääntelyn kautta. Tämän lähestymistavan myötä saavutettavuus rakentuu selosteissa ennen kaikkea sääntelyyn nivottuna velvoitteena. Saavutettavuutta ei siis käsitellä laajemmin, esimerkiksi viestinnällisenä tai käyttäjälähtöisenä periaatteena.

Saavutettavuus on siis määritelty pääosin lainsäädännön ja velvoitteiden kautta, joten lainsäädännöllinen viitekehys määrittelee niin sanotusti selosteiden ytimen. Kaikissa tarkastelun kohteeksi päätyneissä selosteissa viitataan digitaalisten palvelujen tarjoamista koskevaan lakiin eli tuttavallisemmin digipalvelulakiin sekä alalla tunnettuun WCAG 2.1 -kriteeristöön. Tällä asettelulla laki ja kriteeristö on nostettu saavutettavuuden arvioinnin normatiiviseksi perustaksi. Kuvatulla rakenteella ja pohjustuksella laki ei näyttäydy selosteissa ainoastaan taustana, vaan sen myötä rakentuvat selosteen sisältö, rakenne sekä käsitteistö. Tämän voi nähdä vahvistavan nimenomaisesti saavutettavuuden institutionaalisia luonteenpiirteitä.

Institutionaalisuus vahvistuu entisestään saavutettavuuden valvontaa koskeissa selosteiden osuuksissa. Tähän viittaavat tulokset on kuvattu liitteessä 5. Kaikissa analysoiduissa saavutettavuusselosteissa kuvataan samankaltainen hallinnollinen etenemismalli palautteen sekä valvonnan näkökulmasta. Kuvatussa toimintamallissa käyttäjä ohjataan saavutettavuuspuutteiden tiimoilta antamaan palautetta ensin suoraan selosteen organisaatiolle. Tämän jälkeen käyttäjää ohjataan tarvittaessa kääntymään valvontaviranomaisen, Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, puoleen. Tarvittaessa määritellään selosteissa yhtäläisesti, eli mikäli käyttäjä ei ole tyytyväinen toimijalta saamaansa vastaukseen tai mikäli hän ei saa vastausta kahden viikon kuluessa. Menettelyn voi nähdä ankkuroituvan osaksi julkista hallinnon vastuu- ja valvontaketjua, saavutettavuuden rakentua viranomaismenettelyin valvottavaksi velvoitteeksi.

4.1.2 Saavutettavuuden tila ja puutteiden kuvaaminen

Tässä alaluvussa tarkasteltavat taulukon 4 kategoriat 4, 5 ja 6 jäsentävät sitä, millä tavoin saavutettavuuden tilaa sekä siihen liittyviä puutteita tehdään toimijoiden saavutettavuusselosteissa näkyviksi. Tarkastelu ei kuvaa saavutettavuuden objektiivista tasoa, vaan enemmänkin sitä, millä tavoin organisaatiot itse kielellisesti arvioivat sekä esittävät omaa tilannettaan saavutettavuuden kontekstissa.

Liitteessä 5 kuvailtua saavutettavuuden tilaa koskevat erot eivät perustu verkkopalvelujen tekniseen arviointiin, sillä sellaista ei tässä tutkielmassa suoritettu, vaan saavutettavuusselosteiden sanoittamaan itsearvioon. Luokittelu on tehty melko karkeasti pohjautuen selosteissa esitettyihin kokonaisarvioihin (esimerkiksi ”täyttää suurilta osin vaatimukset” tai ”osittain saavutettava”), puutteiden suunnilleen arvioituun määrään ja niiden esitystapaan sekä tapaan, jolla saavutettavuuden tila ja korjaustoimet kielellisesti kerrotaan. Näin ollen liitteen 5 kuvaus kunkin toimijan saavutettavuuden tilasta heijastaa ensisijaisesti sitä, miten saavutettavuus rakentuu diskursiivisesti osaksi organisaation kuvausta omasta tilanteestaan. On kuitenkin huomionarvoista, etteivät

kategoriat ole toisiaan poissulkevia empiirisiä tyyppejä, vaan enemmänkin analyttisten luokitusten kaltaisia. Yksittäinen, tarkastelussa ollut saavutettavuusseloste voi siis sisältää piirteitä useammasta kategoriasta. Näin ollen luokittelu perustuu siihen, mikä painotus tekstissä vaikuttaa olevan hallitsevin.

Puolestaan liitteessä 5 esitetty arvio puutteiden näkyvyydestä (matala - korkea) sekä WCAG-viittauksista kuvaa sitä, kuinka avoimesti ja yksityiskohtaisesti tarkastelluissa saavutettavuusselosteissa käsitellään puutteita saavutettavuudessa. Luokittelu asteikolle matala–korkea ei perustu niinkään puutteiden aktuaaliseen määrään tai vakavuuden tasoon, vaan siihen, miten puutteista viestitään. Tästä esimerkkeinä se, ovatko puutteet esitetty enemmän yleisluonteisesti vai eritellen sekä konkreettisesti. Matala viittaa tässä kontekstissa tilanteeseen, jossa puutteet mainitaan joko lyhyesti ja/tai epämääräisesti, kun taas luokitteluna korkea tarkoittaa yksityiskohtaista sekä jäsennellyä kuvausta puutteiden tiimoilta. Keskitaso sijoittuu nimensä mukaisesti näiden kahden tason väliin. Keskitaso kuvaa puutteita tunnistavia ja nimeäviä selosteita, jotka eivät kuitenkaan esitä puutteista laajaa erittelyä.

Liitteessä 5 huomioidaan myös selosteiden saavutettavuuspuutteiden kytkeytyminen WCAG-kriteeristöön ottaen kantaa siihen, viitataan saavutettavuuspuutteiden yhteydessä eksplisiittisesti WCAG:n yksittäisiin kriteereihin, mainitaanko WCAG-kriteeristö vain yleisemmällä tasolla vai puuttuuko tämä normatiivinen viitekehys kokonaan. WCAG-viittausten läsnäolon voi nähdä vahvistavan puutteiden teknishormatiivista kehystystä ja ankkuroivan ne myös osaltaan lainsäädännölliseen saavutettavuuteen. Puolestaan näiden viittausten puuttuminen tekee puutteiden kuvauksen pelkistetyksi informatiiviseksi tai viestinnälliseksi.

Puutteiden näkyvyyden ja kuvauksen osalta tulokset osoittavat selkeitä eroja eri julkisten toimijoiden välillä. Valtaosassa tarkastelluista valtionhallinnon toimijoiden saavutettavuusselosteissa saavutettavuuspuutteet esitetään varsin avoimesti. Lisäksi ne on sidottu eksplisiittisesti WCAG-kriteereihin, ilmentäen korkeaa puutteiden näkyvyyttä.

Sen sijaan esimerkiksi korkeakoulukontekstissa puutteiden kuvaus jää tätä huomattavasti yleisemmälle tasolle. Esimerkiksi Vaasan yliopiston (UWASA) sivuilla puutteita ei ollut yksilöity lainkaan WCAG-viittauksia käyttäen, kun taas esimerkiksi Valtioneuvoston (VN) ja Puolustusvoimien (PV) sivuilla puutteet oli hyvinkin yksityiskohtaisesti yksilöity kriteereitä käyttäen. Tämän voi nähdä viittaavan siihen, että saavutettavuusselosteiden diskursiivinen painotus vaihtelee niin sanotun hallinnollisen normatiivisuuden sekä informatiivisemman kuvauksen välillä. Erot eivät siis näy näyttäytyä niinkään siinä, onko puutteita tunnistettu ylipäätään vai ei, vaan enemmänkin siinä, miten yhtäältä järjestelmällisesti sekä toisaalta normatiivisesti ne tehdään näkyviksi.

Saavutettavuuden tila ja puutteiden kuvaaminen eivät näin tarkasteltuina ainoastaan raportoi sitä, miten toimijoiden saavutettavuusselosteet noudattavat pelkkää teknistä vaatimusten täyttämistä, vaan osallistuvat osaltaan myös siihen, miten ja millä tavoin saavutettavuus on rakentunut osaksi julkisten toimijoiden viestinnällisiä vastuita.

4.1.3 Saavutettavuuden rooli selosteissa

Tässä alaluvussa tarkastellaan liitteessä 5 esitettyä saavutettavuuden roolia eli sitä, millaisena ilmiönä saavutettavuuden rakentumista kuvataan tarkastelun kohteena olleissa saavutettavuusselosteissa. Analyysi esittelee sitä, millainen rooli saavutettavuudelle on selosteissa annettu osana organisaation verkkoviestintää sekä hallinnollista vastuuta. Näin ollen tarkastelu ei kohdistu niinkään yksittäisiin teknisiin saavutettavuusvaatimuksiin tai niiden toteutumisen asteeseen.

Analyysissa tehty luokittelu perustuu saavutettavuusselosteiden tapaan kuvata saavutettavuutta osana kyseessä olevan organisaation toimintaa. Siinä tunnistettiin toistuvia kielellisiä ja sisällöllisiä teemoja sekä painotuksia eri toimijoiden selosteiden kesken, joiden perusteella muodostettiin kolme tapaa kuvata saavutettavuuden roolia: saavutettavuus velvoite- ja raportointikeskeisenä ilmiönä, saavutettavuus hallinnollis-teknisenä kysymyksenä sekä saavutettavuus palvelullisena ja käyttäjälähtöisenä

periaatteena. Kukin kohdeorganisaatio on kuvattu sitä parhaiten kuvaavalla tyyppillä liitteessä 5 sillä perusteella, millainen painotus selosteen tekstissä oli hallitsevin.

Ensimmäinen kolmesta roolista, velvoite- ja raportointikeskeisyys, korostui selosteissa, joissa saavutettavuus on määritelty ensisijaisesti lakisääteisenä vaatimuksena sekä lakisääteisyys täyttymisestä raportoimisena. Esimerkkinä tästä on Valtioneuvoston (VN) saavutettavuusseloste, jossa saavutettavuus on asemoitu juuri osaksi lainsäädännön noudattamista sekä viranomaisvalvontaa ilman sen suurempia viittauksia saavutettavuuden laajempaan merkitykseen. Vastaava rooli on tunnistettavissa myös esimerkiksi Ulkoministeriön (UM) ja Oikeusministeriön (OM) selosteissa.

Puolestaan hallinnollistekninen rooli ilmenee selosteissa saavutettavuuspuutteiden teknisen kuvaamisen, korjaustoimenpiteiden ja jatkuvan ylläpidon kautta. Esimerkiksi Puolustusvoimat (PV) on selosteessaan jäsentäneet saavutettavuuden aktiivisena hallinnollisena prosessina. Tässä kuvaustavassa puutteita kerrotaan seurattavan ja korjattavan järjestelmällisesti. Samankaltainen raami on löydettävissä myös Huoltovarmuuskeskuksen (HVK) selosteesta.

Viimein eli kolmas rooleista, palvelullisuus ja käyttäjälähtöisyys, rakentuu selosteissa siten, että saavutettavuus pyritään liittämään käyttäjien mahdollisuuksiin käyttää tietoa sekä myös palveluja yhdenvertaisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) selosteessa saavutettavuus kytkeytyy kansalaisten tiedonsaantiin, kun taas Vaasan yliopiston (UWASA) saavutettavuusselosteessa saavutettavuus on asemoitu osaksi digitaalisten palvelujen kehittämistä sekä laatua.

4.1.4 Vastuu, toimijuus ja käyttäjän rooli

Tämä alaluku ottaa tarkasteluun taulukon 4 kategoriat 7, 9 ja 11, joten se tulkitsee vastuiden nimeämiseen liittyviä yksityiskohtia, palaute- ja yhteydenottokanavia sekä kielellistä sävyä toimijoiden saavutettavuusselosteissa.

Vastuutahojen nimeäminen on kuvattu selostekohtaisesti liitteessä 5. Vastuuttamisen tulokset olivat keskenään melko yhdenmukaiset, sillä ainoastaan yhdessä saavutettavuusselosteista vastuutahoksi oli nimetty jokin muu, kuin organisaatio- tai yliopistotaso. Rajavartiolaitos (RVL) oli selosteessaan vastuuttanut toimen viestintäosastolleen, joka kaikkia selosteita verrattaessa osoittautui kaikista yksityiskohtaisimmaksi vastuutukseksi. Kaikki muut toimijoista nimittäin kertoivat vastuusta hyvin yleisluontoisesti, vastuuttamatta sitä sen tarkemmin henkilölle, osastolle, tiimille tai muulle taholle organisaatiossaan. Saavutettavuusselosteesta ei voi toki tietää saavutettavuuden tosiasiallista sisäistä vastuunjakoa, mutta Rajavartiolaitos oli muista toimijoista poiketen jakanut vastuun saavutettavuudesta myös julkisesti.

Palautetta ja yhteydenottokanavia on käsitelty jo aikaisemmin tässä tulosluvussa osana saavutettavuutta institutionaalisenä velvoitteena, joten aihe nostetaan vain hyvin tiiviisti tässä kohdassa uudelleenkäsitteilyyn. Palaute- ja yhteydenottokanavat näyttäytyivät saavutettavuusselosteissa melko yhdenmukaisina, joskin eroavaisuuksia löytyi siinä, mitä kanavaa pitkin palautetta annetaan. Vaihtoehtoisia palautekanavia olivat joko annettu yleinen postilaatikko, kuten esimerkiksi Ulkoministeriöllä kirjaamo.um(at)gov.fi, tai vaihtoehtoisesti erilliseen ikkunaan aukeava saavutettavuuspalautteen verkkolomake, kuten Puolustusvoimilla. Näissä molemmissa tapauksissa palautteenantaminen oli siis selkeästi ohjeistettu, kuitenkin siten, ettei käyttäjällä ole mahdollisuutta jäljittää palautteen sisäisen käsittelyn tapoja. Tarkemmat yhteystiedot tarjottiin ainoastaan saavutettavuuden valvontaviranomaiselle Traficomille useimmiten verkkosivun, sähköpostiosoitteen sekä puhelinnumeron muodossa.

Kielellistä sävyä sivutaan useammassa tulosluvun alaluvussa, sillä se vaikuttaa tällaisessa dokumenttianalyysissä useampaan analysoitavaan kohtaan. Tässä alaluvussa kuitenkin havainnoidaan sitä, miten kielellinen sävy rakentaa saavutettavuusselosteissa omalta osaltaan kuvaa sekä vastuun että toimijuuden jakautumisesta organisaation ja käyttäjän välillä. Kuten jo saavutettavuuden roolin kuvailua käsittelevässä alaluvussa on todettu,

valtaosassa tarkastelluista selosteista sävy on hallinnollinen. Tämän lisäksi sävy vaikuttaa neutraalilta. Hallinnollisuus ja neutraalius asemoivat saavutettavuuden myös tässä kontekstissa ensisijaisesti lakisääteiseksi velvoitteeksi muodollisesti ja raportointiluonteisesti, ja sitä myöden palvelun käyttäjän niin sanotusti vain tiedon vastaanottajaksi. Tällaisessa kielellisessä ilmaisussa vastuu saavutettavuuteen liittyvissä asioissa on organisaatiolla käyttäjän toimijuuden jäädessä melko rajatuksi, käytännössä pelkkien annettujen palautekanavien hyödyntämiseksi. Esimerkiksi Puolustusvoimien, Puolustusministeriön ja Valtioneuvoston selosteissa korostuvat sääntelyyn sekä valvontamekanismeihin viittaavat rakenteet, käyttäjän roolin jäädessä lähinnä palautteen antajaksi ennakkoon määritellyn prosessin puitteissa.

Osassa selosteista kielellinen sävy näyttäytyy pehmeämpänä tai vuorovaikutukseen kutsuvampana. Saavutettavuus saatetaan myös esittää kehittyvänä käytäntönä selosteissa. Aktiivisempaa roolia tarjotaankin näissä selosteissa saavutettavuuspuutteiden tunnistamisen ja kehittämisen tiimoilta myös käyttäjän suuntaan. Näissä ei-niin-hallinnollisen-kuuloisissa tapauksissa saavutettavuus rakentuu jossakin määrin myös osana palvelun laatua sekä käyttäjäsuhdetta. Esimerkiksi Ulkoministeriö ja Terveystieteiden tutkimuskeskus liittävät saavutettavuusselosteissaan viittauksia jatkuvaan kehittämiseen liittyen, mikä tuo käyttäjän rooliin edes pientä ja hienovaraista osallistavuutta, vastuun säilyessä näissäkin selkeästi organisaatioilla. Muista poiketen korkeakoulun kontekstissa saavutettavuuden kielellinen kehystys on muita yleisluonteisempi. Esimerkiksi Vaasan yliopiston selosteen sävy on muiden tapaan informatiivinen ja neutraali, mutta saavutettavuuteen liittyviä vastuita tai käyttäjän toimijuutta ei varsinaisesti jäsennetä, ainakaan yhtä yksityiskohtaisesti kuin tarkastelluilla valtionhallinnon toimijoilla. Tämän voi nähdä tekevän saavutettavuudesta enemmänkin teknisen ominaisuuden kuin institutionaalisen vastuun.

Kaikkia selosteita kokonaisuutena tarkastellen toimii kielellinen sävy saavutettavuusselosteissa siten, että sen kautta saavutettavuus asemoituu joko hallinnollisena velvoitteena, teknisenä vaatimuksena tai myös joiltain osin palvelullisena

tavoitteena. Analyysissä ilmenneiden erojen kautta on mahdollista hahmottaa sitä, miten yhtäältä saavutettavuuteen liittyvät vastuut sekä toisaalta käyttäjän rooli rakentuvat eri julkisten organisaatioiden selosteissa.

4.1.5 Saavutettavuus osana kriisiviestinnän valmiutta

Tässä alaluvussa tarkastellaan taulukon 4 kategorioita 8 ja 12, eli toimintavalmiutta poikkeustilanteissa sekä saavutettavuutta osana organisaatiokuva. Kaikista tarkastelluista saavutettavuusselosteista on huomionarvoista havaita, että saavutettavuutta ei eksplisiittisesti kytketä kriisiviestintään, poikkeustilanteisiin tai viestinnälliseen valmiuteen, mikä havainnollistetaan myös liitteessä 5 selostekohtaisesti. Mainintoja näihin aihepiireihin liittyen ei löytynyt yhdestäkään tarkasteltavasta saavutettavuusselosteesta riippumatta organisaation toimintakentästä. Yhtymäkohtien puuttuessa voidaan havaita saavutettavuuden rakentuvan julkisesti saatavilla olevissa selosteissa ensisijaisesti lakisääteisenä, hallinnollisena ja teknisenä vaatimuksena, eikä osana poikkeus- tai kriisitilanteiden viestintää.

Poikkeus- ja kriisitilanteet loistivat siis poissaolollaan tarkastelluissa selosteissa, joten taulukon 4 kategorioiden 8 ja 12 osalta keskeisenä havaintona voidaan pitää näiden mainintojen puuttumista. Saavutettavuusselosteissa saavutettavuutta ei liitetä kriisiviestintään, poikkeustilanteisiin taikka viestinnälliseen valmiuteen millään tavalla.

Tämä sama tulos, kriisi- ja poikkeustilanteiden puuttuminen, toistuu kaikissa tarkastelluissa saavutettavuusselosteissa organisaatiosta tai sen tyylistä riippumatta. Saavutettavuuden voidaan yhteen kokoavasti nähdä rakentuvan saavutettavuusselosteissa hallinnollisena veloitteena, jonka merkitys ei ulotu viestinnän erityistilanteisiin, kriiseihin tai muihin poikkeuksellisiin konteksteihin. Tämän tutkimuksen kontekstin poissaolo ei siis vaikuta olevan satunnainen havainto, vaan sen voi nähdä kertovan siitä, miksi ja millaisiin tarkoituksiin saavutettavuusselosteet on ensisijaisesti tehty julkisten organisaatioiden viestinnässä.

4.1.6 Saavutettavuusselosteiden analyysi asiantuntijahaastatteluiden pohjana

Saavutettavuusselosteiden analyysi toimi tässä tutkimuksessa tärkeänä lähtökohtana sekä asiantuntijahaastatteluiden suunnittelulle että myös toteuttamiselle. Systemaattinen dokumenttiaineiston tarkastelu mahdollisti tutkimuksen etenemisen kannalta sen, että saavutettavuutta voitiin käsitellä ensin organisaatioiden virallisten dokumenttien kautta ennen sen kartoittamista, millaisia näkökulmia asiantuntijoilla aihepiiristä on. Selosteet edustavat sekä organisaatioiden julkista että institutionaalista tapaa esittää saavutettavuutta, sen toteutumista sekä myös siihen liittyviä erilaisia velvoitteita. Näin ollen selosteiden analyysi tarjosi keskeisen kontekstin analyysin seuraavalle vaiheelle, jossa saavutettavuuden merkitystä oli mahdollista tarkastella laaja-alaisemmin myös käytännön viestintätyön näkökulmasta.

Kuten aikaisemmissa alaluvuissa on todettu, tehdyn analyysin perusteella saavutettavuus näyttäytyi tarkastelluissa selosteissa ensisijaisesti teknisenä ja hallinnollisena kysymyksenä. Näin saavutettavuus kytkeytyy erityisesti lainsäädännön noudattamiseen, teknisiin vaatimuksiin sekä mahdollisten saavutettavuuden puutteiden raportoimiseen. Näissä julkisissa dokumenteissa saavutettavuus rakentui pääosin erilaisten velvoitteiden, standardien sekä hallinnollisten käytäntöjen kautta. Vähäiselle huomiolle tai oikeastaan lähes huomiotta selosteissa jäivät kuitenkin viestinnällisemmät näkökulmat, kuten ymmärrettävyys, kognitiivinen saavutettavuus sekä saavutettavuuden merkitys kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Edellisessä kappaleessa esitelty havainto oli koko tutkimuksen kannalta keskeinen, sillä se oli herättämässä kysymystä siitä, miten saavutettavuus lopulta näyttäytyy organisaatioiden varsinaisissa käytännöissä sekä tekemisessä, erityisesti kriisiviestinnän kontekstissa. Selosteiden analyysin perusteella, kun saavutettavuus esitetään dokumenteissa lähinnä teknisenä vaatimuksena, ei viestinnällisenä tai tilannesidonnaisena kysymyksenä. Tämän ohjaamana oli perusteltua tarkastella

asiantuntijoita haastatellen, miten saavutettavuus yhtäältä ymmärretään ja toisaalta huomioidaan organisaatioiden käytännön tekemisessä ja arjessa sekä millaisia merkityksiä asiantuntijat liittävät siihen erilaisten viestintätilanteiden kirjossa.

Näin saavutettavuusselosteiden analyysi toimi myös tutkimuksellisena lähtökohtana puolistrukturoitujen teemahaastattelujen muodostamiselle. Dokumenttiaineistosta esiin nousseet teemat, muun muassa saavutettavuuden teknisyyden painottuminen, siihen liittyvien vastuiden rakentuminen organisaatioissa sekä saavutettavuuden yhteyden puuttuminen suhteessa kriisiviestintään, ohjasivat haastattelukysymysten muotoutumista. Seuraavana tutkimuksen vaiheena olleilla haastatteluilla pyrittiin syventämään ymmärrystä siitä, miten saavutettavuus käytännön työssä toteutuu sekä vastaavatko organisaatioiden viralliset dokumentit lopulta missä määrin asiantuntijoiden kokemuksia ja näkemyksiä saavutettavuuden toteutumisesta.

Saavutettavuusselosteiden analyysi ei siis toiminut tutkimuksessa ainoastaan erillisenä aineistona, vaan se muodosti keskeisen pohjan asiantuntijahaastatteluiden toteuttamiselle sekä myöhemmälle vertailevalle analyysille. Erityisen tärkeää roolia selosteiden analyysi näytteli tutkijan ymmärryksen lisäämisessä sekä suhteessa julkiseen kontekstiin, että saavutettavuuden rakentumiseen toimijoiden ulkoisessa viestinnässä. Dokumenttiaineiston avulla voitiin ilmentää saavutettavuuden institutionaalista kuvaa organisaatioissa, kun taas haastattelujen kautta saavutettavuuden merkitystä oli mahdollista avata yhtäältä viestintään liittyvissä arjen käytännöissä sekä toisaalta myös kriisiviestinnän kontekstissa.

Saavutettavuusselosteiden analyysin pohjalta tarkastellaan seuraavassa alaluvussa asiantuntijahaastatteluista muodostunutta aineistoa, jonka avulla pyritään syventämään ymmärrystä saavutettavuudesta nimenomaisesti organisaatioiden arjen viestintäkäytännöissä ja mahdollisissa yhtymäkohdissa kriisi- ja poikkeustilanteisiin.

4.2 Asiantuntijahaastatteluiden analyysi

Tässä luvussa esitetään puolistrukturoituna teemahaastatteluina järjestettyjen asiantuntijahaastattelujen laadullisesti toteutetun analyysin keskeiset tulokset. Analyysi on jäsennetty temaattisesti viiden pääluokan ympärille: 1. saavutettavuuden ymmärtäminen organisaatiossa, 2. saavutettavuus organisatorisena vastuuna, 3. saavutettavuuden merkitys viranomaisviestinnässä, 4. kriisiviestinnän käytännöt organisaatioissa sekä 5. saavutettavuus kriisitilanteessa.

Aineistoesimerkit eivät ole yksittäisiä poimintoja, vaan ne edustavat analyysia tehtäessä tunnistettuja keskeisiä ilmiöitä sekä toistuvia näkökulmia. Esimerkkejä valittaessa on pyritty siihen, että esimerkit havainnollistavat kunkin temaattisen pääluokan sisältöä. Lisäksi esimerkkien valinnassa on pyritty huomioimaan aineiston monipuolisuus siten, että ne toisivat esiin sekä tyypillisiä että mahdollisia toisistaan poikkeavia näkemyksiä. Esimerkkien avulla pyritään kuvaamaan läpinäkyvästi analyysin kannalta olennaisia havaintoja ja tehdä samalla myös tulkintaprosessi läpinäkyväksi, ei siis esittää aineistoa kokonaisuudessaan.

Esitellyt viisi pääluokkaa rakentuvat sekä tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä johdetuista näkökulmista, saavutettavuusselosteiden analyysistä löydetyistä havainnoista, että haastatteluista ilmenneistä tai korostuneista teemoista. Analyysi on näin ollen teorialähtöisesti informoitu sekä dokumenttianalyysin avulla tuettu, mutta samanaikaisesti se on avoin haastatteluaineistosta nouseville painotuksille sekä merkityksille. Asiantuntijahaastatteluiden aineiston analyysimenetelmät on kuvattu tarkemmin metodiluvussa. Seuraavissa alaluvuissa edellisen kappaleen pääluokat on kuvattu sekä jäsennelty aineistosta nostettujen esimerkkien avulla siten, että tuloksista tehdyt tulkinnalliset ratkaisut on tehty läpinäkyviksi.

4.2.1 Saavutettavuuden ymmärtäminen organisaatioissa

Puolistrukturoiduissa teemahaastatteluissa käsiteltiin laajasti haastateltavien toimenkuvia, tehtäväkenttiä sekä saavutettavuutta ilmiönä tutkimuskentän laajalaisemmaksi hahmottamiseksi ja keskustelun pohjan luomiseksi. Tämä alaluku käsittelee näitä havaintoja huomioiden muun muassa saavutettavuuden ymmärtämisen teknisenä vaatimuksena, kognitiivisena ja sisällöllisenä asiana, lainsäädännöllisenä velvoitteena, kansalaisten henkeä ja terveyttä turvaavana toimena, tiedon saavutettavuuden mahdollistajana, moninaisena ja ei-yksiselitteisenä ilmiönä, kohderyhmän huomioimisena mahdollisine rajoitteineen sekä eri kielten kautta.

Aineistosta saatujen tulosten mukaisesti saavutettavuus ymmärretään usein pääasiassa teknisenä vaatimuksena, jota toimijoiden on noudatettava. Tekninen saavutettavuus nähdäänkin siis tietynlaisena lähtökohtana, jota muut teemat olemassaolollaan laajentavat. Tätä havainnollistaa haastatteluote 1.

- (1) "se tekninen on semmoinen niin sanottu perusjuttu, pakollinen ja tosiasiasa se ei sitten kuitenkaan riitä siihen, että ne verkkosivut palvelisi kaikkia -- vaan sitten tarvitaan sitä sisältöjen muotoilua niin, että ne on ymmärrettäviä ja selkeitä ja mielekkäästi jäsenelty -- kyllä mä ajattelen, että se on kokonaisuus, joka sitten lähtee teknisestä saavutettavuudesta, mutta lopulta on paljon laajempi asia." (H4)

Kuten jo otteesta 1 on havaittavissa, osa haastateltavista asiantuntijoista näkee saavutettavuuden teknisiä vaatimuksia sekä saavutettavuuskriteereitä laajempaan asiana, kuten viestinnällisenä kokonaisuutena. Haastatteluote 2 havainnollistaa sitä, miten saavutettavuuteen sisältyy teknisemmän puolen lisäksi esimerkiksi myös sisällöllinen puoli, joka pitää sisällään tekstin muotoilun sekä asetelut, sisältöjen ymmärrettävyyden sekä kognitiivisen saavutettavuuden.

- (2) "Siinä on mun mielestä se kaksi puolta, että on just se semmoinen sisällöllinen, että miten se teksti on muotoiltu ja onko asetelut sinällään paikallaan, ja sitten toinen puoli on sitten se tekninen puoli, että se järjestelmä tukee ylipäätään niitä saavutettavuuskriteereitä." (H5)

Teknisen saavutettavuuden sekä sitä laajentavien kognitiivisen ja sisällöllisen saavutettavuuden ohella lainsäädännöllinen näkökulma vaikutti myös haastateltavien mukaan saavutettavuuden ymmärtämiseen organisaatioissa. Lakisääteisyteen viitattiin erään haastateltavan toimesta liitetynä juuri tekniseen saavutettavuuteen, joka on nähtävissä otteesta 3. Samainen haastateltava käsitteli pohdinnoissaan yhtäältä myös kognitiivista saavutettavuutta, jonka hän ymmärsi tiukempaan ja erityistä tarkkuutta vaativana näkökulmana saavutettavuuden ymmärtämisessä.

- (3) “tämä suppea näkökulma saavutettavuuteen, että tämä on nyt lakisääteinen tekninen saavutettavuus. Sitten -- jos puhutaan saavutettavuudesta tämmöisenä yleisempänä laajempaan käsitteenä -- tulee pohdittavaksi paitsi tämä sisältöjen saavutettavuus eli ymmärrettävyys, niin voidaan puhua kognitiivisesta saavutettavuudesta, joka on vielä ehkä vähän tiukempaa eli sitten pitää oikeasti tarkkaan miettiä, että miten ne sisällöt palvelee.” (H4)

Saavutettavuus siis kytkeytyy haastateltavien mukaan kaikessa moninaisuudessaan myös lainsäädännöllisiin velvoitteisiin. Haastatteluotteessa 4 eräs haastateltava kuvasi lainsäädännöllisiä velvoitteita korostuviksi erityisesti silloin, kun jokin ohjeistus täytyisi saada viestittyä kansalaisille, jotta nämä saataisiin toimimaan toivotulla tavalla.

- (4) “tietysti korostuu niissä lainsäädännöllisissä velvoitteissa, jotka meitä koskettaa - ennen kaikkea, sillä kun pitäisi saada joku ohjeistus läpi, toivotaan että kansalaiset toimii tietyllä tavalla” (H1)

Samainen haastateltava jatkoi pohdintaansa vielä viitaten neuvontavelvoitteeseen sekä selkeään kielenkäyttöön jo ihan lainsäädännön näkökulmasta, esimerkiksi saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimusten kautta otteessa 5. Lisäksi samassa yhteydessä haastateltava nosti esille sen, miten julkisella toimijalla on lainsäädännön kautta vastuu turvata kansalaisten henkeä, terveyttä ja omaisuutta joissakin tilanteissa. Näin saavutettavuuden toteutuminen nähtiin nivoutuvan hyvin kriittisesti juuri julkisen toimijan vastuuseen perustavanlaatuisten kysymysten äärellä.

- (5) “meitä velvoittaa lainsäädäntö vahvasti monessakin suhteessa, sekä tavallaan sen substanssin näkökulmasta -- meillä on kuitenkin neuvontavelvoitteet ja -- velvoite tuottaa selkeää ohjeistusta ja käyttää selkeää kieltä jo ihan lainsäädännön perusteella -- saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimukset, jotka tulee myös lainsäädännöstä, että julkisella toimijalla on iso vastuu siitä, koska meidän tehtävä on myös turvata sitä kansalaisten henkeä, terveyttä ja omaisuutta.” (H1)

Haastatteluissa nousi myös esille pelkistetysti se, että saavutettavuus liittyy tiedon saavutettavuuteen. Haastatteluotteessa 6 erään haastatelluista mukaan tiedon tulee siis olla ja sijaita yksinkertaisesti siten, että se on varmasti saatavilla ja sen kanssa ei ilmene ongelmia. Niin ei siis vain voi olla, että tiedon saaminen ei jostain syystä onnistuisi.

- (6) “tieto on kaikkien saatavilla, että jos sä menet sinne sivulle, niin ei tule ongelmaa siitä, että ei pystykään saamaan jotakin tietoa, mikä olisi tarpeen -- yksinkertaisimmillaan näin, että sun täytyy pystyä käyttämään niitä sivustoja ja palveluita ja kaikkea, mitä siellä on. Että ei voi olla niin, että se ei sitten jostakin syystä onnistu.” (H7)

Vaikka asiantuntijoiden ajatukset itse saavutettavuudesta olivatkin keskenään samankaltaisia, tulosten mukaisesti ei saavutettavuus ole kuitenkaan niin yksiselitteinen asia. Ote 7 havainnollistaa tämän huomionarvoisen seikan, jonka mukaan osa asiantuntijoista koki, etteivät saavutettavuus ja sen määrittely ole täysin yksiselitteisiä, vaan erilaiset ratkaisut voivat olla eri yksilöiden mielestä saavutettavia. Myös teoriaosuudessa määritelty kognitiivinen saavutettavuus tuntui otteen 7 haastateltavasta jossakin määrin epämääräiseltä sekä vaikeasti määritettävissä olevalta osalta saavutettavuutta. Samainen haastateltava kuvasi asiaa siten, etteivät samat asiat välttämättä ole kaikille käyttäjille selkeitä tai vastavuoroisesti epäselkeitä.

- (7) “saavutettavuuskin, se ei ole ihan mustavalkoinen asia, että joku on tai ei, vaan siis siinä on asteita, että esimerkiksi verkkosivujen saavutettavuus -- mikä ratkaisu oikeastaan on saavutettava ja mikä ei, niin se ei ole ihan mustavalkoista -- kognitiivinen saavutettavuushan on aika epämääräistä siinä mielessä -- se mikä on yhdelle selvä, ei välttämättä ole toiselle.” (H6)

Kuten haastatteluotteessa 7, muissakin haastatteluissa kognitiivinen saavutettavuus nousi useasti esiin, erityisesti käyttäjän näkökulmasta. Haastateltavat kuvasivat tilanteita,

joissa ihmiset saattavat etsiä tietoa kiireessä tai muutoin kuormittuneessa tilanteessa. Näissä hetkissä tiedon ymmärtäminen ja löytäminen saattavat vaikeutua, ja saavutettavuuden ymmärtämisen näkökulmasta korostuvat näin ollen verkkosisällön selkeys ja helposti hahmotettava rakenne. Joskus yksilöt saattavat siis kokea sisällön liian yleiseksi hakiessaan apua henkilökohtaiseen tilanteeseensa, jolloin kiire tai stressi saattavat heikentää heidän kykyään käsitellä tietoa yksilöinä. Näitä löydöksiä ovat havainnollistamassa otteet 8 ja 9.

(8) “joku tällainen poikkeuksellinen tilanne tulee yllättävästi ja vaikuttaa ihmisten toimintaan, niin sitten se helposti johtaa siihen, että koetaan, että se semmoinen yleisluonteinen ja verkkosivuilla tarjottava sisältö ei vastaa minun henkilökohtaista tilannettani” (H1)

(9) “me nähdään se ihan joka päivä siinä, että ihmiset lukee tosi hätäisesti asioita -- on se hätä, on kiire -- silloin se ei välttämättä ole niin helppoa löytää sen tiedon äärelle.” (H5)

Haastattelujen mukaan saavutettavuuden ymmärtämiseen liittyvät vahvasti viestinnän kohteena olevat henkilöt ja ryhmät myös muutoin kuin kognitiivisen saavutettavuuden näkökulmasta. Kohderyhmiin liittyen haastateltavista osa pohti kohderyhmän kyvykkyksiä ylipäättään (haastatteluote 10) sekä sitä, miten saavutettavuus määrittelyineen liitetään nimenomaisesti sellaisiin kohderyhmiin, joilla on mahdollisesti erilaisia rajoitteita (haastatteluote 11). Rajoitteisiin liittyen mainittiin esimerkinomaisesti muun muassa näkö, kuulo sekä kognitiiviset rajoitteet. Saaduissa tuloksissa ilmeni pohdintaa myös siitä kulmasta, että sisällöt olisivat mahdollisimman monelle saavutettavissa, eikä niin sanotusti ihan kaikille.

(10) “mikä kyvykkyys niillä on niillä ihmisillä, jotka halutaan tavoittaa.” (H2)

(11) “jossakin oli tällainen määritelmä -- saavutettavuus on sitä, että varmistetaan, että ne sisällöt on ymmärrettäviä ja saatavilla mahdollisimman monelle ja tämä sisältää ikään kuin sen, että jos on jotain rajoitteita, näkö tai kuulo tai kognitiivisia -- niin olisi ajateltu -- että mikään tällainen ei muodostuisi esteeksi” (H6)

Erilaiset rajoitteet saavutettavuuden ymmärtämisessä ilmenivät vastauksissa myös hieman konkreettisemmin esimerkein, kuten mahdollisen lukutaidon puutteen tai heikkouden kautta. Lukutaidon heikkouden yhteydessä eräs haastateltava pohti niin sanottua "kapulatekstiä" samassa yhteydessä, jonka hän koki mahdollisesti aiheuttavan kohderyhmille vaikeuksia. Haastateltava jatkoi pohdintaansa siten, että vaikeaselkoiset tekstit kun saattavat aiheuttaa vaikeuksia myös esimerkiksi akateemisille lukijoille, joiden lukutaidon voisi lähtökohtaisesti olettaa olevan hyvä. Näitä havainnollistaa ote 12.

- (12) "monesti se kohderyhmä on vaikka semmoinen, että lukutaito ei ole välttämättä kauhean hyvä tai suomen kielen taito ei ole kauhean hyvä -- meidän sivut ei ole kuin suomeksi ja ruotsiksi ja joitakin englanniksi, ja ei välttämättä auta se englanti tai ruotsikaan siinä tilanteessa, jos on tullut ihan jostain muualta -- kaiken lisäksi, jos on tämmöistä kapulatekstiä jossakin asiassa. Niin jos ei se tälleen akateemiselle ihmiselle, jolla on kaikki rauha ja aika lukee, aina aukeaa sillekään, niin miten se voisi se asia aueta sitten semmoiselle" (H5)

Puolestaan toinen haastateltava pohti saavutettavuuden ymmärtämisessä sitä, että kohderyhmälle tulisi viestiä sillä kielellä, jonka he ymmärtävät. Hänen esimerkissään nostettiin esiin saamen kieli tapauksessa, jossa viestintä koskee saamelaisia. Näitä nostoja havainnollistaa ote 13. Kieli ja käännökset toistuivat useampaan kertaan, jonka myötä niiden voi nähdä olevan saavutettavuuden konkreettinen ilmenemistapa. Esimerkiksi käännökset molemmilla kansalliskielillä liitettiin tiiviisti saavutettavuuteen haastatteluotteen 14 mukaan, ja sitä pidettiin tärkeänä osana viranomaisviestinnässä.

- (13) "jos me mietitään nyt sellaista laajempaa kontekstia, että meillä on vaikka saamelaisia koskevaa viestintää, niin se on aivan olennaista, että se tarjotaan saameksi, ja itse asiassa kolmella saamalla ja se on sitä laajaa saavutettavuutta." (H4)

- (14) "esimerkiksi viranomaisen viestintä sitten pitää olla myös molemmilla kansalliskieliä, monesti myös englanniksi." (H6)

Saavutettavuutta hahmotettiin useammasta näkökulmasta asiantuntijoiden toimesta. Esille nousivat niin saavutettavuuden usein tekninen ja juridinen lähtökohta kuin myös sen sisällöllinen sekä kognitiivinen puolikin. Tämän ohella asiantuntijat toivat esille sen, ettei saavutettavuus ole yksiselitteisesti sama asia kaikille, vaan ymmärtäminen sekä saavutettavaksi kokeminen riippuvat henkilöiden mielipiteistä sekä ominaisuuksista. Saavutettavuutta pohdittiin myös esimerkiksi kohderyhmien kautta, jolloin erityispiirteet, kyvykkyydet sekä kielelliset yksityiskohdat tulisi asiantuntijoiden mukaan huomioida. Tulosten valossa saavutettavuus vaikuttaisi olevan moninaisesti ymmärrettävä ilmiö.

4.2.2 Saavutettavuus organisatorisena vastuuna

Kaikki haastatellut asiantuntijat työskentelivät saavutettavuuteen liittyvissä työtehtävissä, joten heidän kanssaan keskusteltiin saavutettavuuden organisoitumisesta sekä sen vastuuttamisesta eri organisaatioissa. Organisoitumisen ymmärtämisen kautta pyrittiin laajentamaan kuvaa siitä, miten saavutettavuus organisaatioissa nähdään sekä priorisoidaan sen ohella, mitä analyysin ensimmäisessä vaiheessa tarkastellut saavutettavuusselosteet asiasta kertoivat. Alaluku käsittelee muun muassa vastuiden jakautumista tai jakamattomuutta organisaatioissa koskien saavutettavuutta, viestinnän tai yksilön vastuulle ikään kuin tahattomasti jäävää vastuuta, saavutettavuuden tärkeiden perustelua organisaatioissa sekä neuvottelua vastuista joustamisesta.

Asiantuntijoiden mukaan saavutettavuus ei ole usein selkeästi yhden toimijan vastuulla, vaikka usein se pyritään työntämään vain viestinnän harteille (otteet 15 ja 16). Yksi haastateltavista vertasi saavutettavuutta tämän pohdinnan yhteydessä myös esimerkiksi tietosuojaan havaiten, että tietosuojalle on määritelty tarkat vastuutahot, kun taas saavutettavuus on enemmän oman onnensa nojassa.

- (15) "mä en näe, että se on mitenkään viestinnän vastuulla -- se saavutettavuuskokonaisuus, niin se ei ole vaan viestinnän juttu, vaan -- koko organisaation tavallaan asia, että ihan kuka tahansa tekee päätöksiä tai tekee asiakirjoja, niin niitten asiakirjojenkin pitää olla saavutettavia, että se ei ole vaan

joku viestijä, jonka pitäisi enteriä napauttamalla muuttaa kaikki saavutettavaksi. -- meillä ei ole oikein selkeää se saavutettavuuden osalta, kuka vastaa vaikka meidän organisaatiossa sitten. Toisin kuin vaikka joku tietosuoja. Se taas sillä on selkeästi tietosuojavastaava ja tietosuojajohtaja, mutta sitten saavutettavuusvastaavaa ei ole.” (H3)

(16) “yritetään saada sitä saavutettavuutta myös koko organisaation läpileikkaavaksi asiaksi, että se ei olisi pelkästään vaan viestinnän asia, jollaiseksi se hyvin pitkälti on mielletty meillä aika pitkään -- yritetään saada se kattamaan nyt vähän laajemmin meidän organisaatiota” (H1)

Osa asiantuntijoista kuvasi haastatteluissa tarkemmin sitä, miten saavutettavuus on heidän organisaatiossaan vastuutettu. Eräessä tapauksessa vastuu saavutettavuudesta kuvattiin jakautuneeksi viestinnän sekä IT-osaston välille, jolloin viestinnän kuvattiin vastaavan sisällöllisestä saavutettavuudesta ja IT:n teknisestä saavutettavuudesta yhdessä palveluntoimittajan kanssa. Tämä on havainnollistettu otteessa 17.

(17) “menee se työnjako niin, että kun meillähän oli ehkä jossain vaiheessa vähän epäselvää -- viestintä tosiaan vastaa sitten siitä sisällöllisestä saavutettavuudesta ja IT-yksikkö vastaa sitten teknisestä saavutettavuudesta yhdessä toimittajan kanssa” (H7)

Vastuun jakautumisen kontekstissa kävi myös ilmi, että saavutettavuus jää usein vain sen vastuulle, joka viestintää tekee (ote 18). Eräs haastatelluista tähän liittyen myös kertoi, ettei varsinaista saavutettavuusasiantuntijaa organisaatiosta löydy ja siitä syystä saavutettavuuden tarkastaminen jääkin usein viestijän vastuulle ja opeteltavaksi (ote 19).

(18) “Varmaan se on niin kun kaikkien vastuulla, jotka sitä viestintää tekee.” (H6)

(19) “ei varsinaisesti ole sellaista saavutettavuusasiantuntijaa, että kun jokaisella meistä on vähän muu se oma päätehtävä, niin kun viestijät sitten vastaa siitä viestinnästä ja itse vastaan sitten näistä palveluista, niin eihän meistä kukaan ole sillä tavalla saavutettavuusasiantuntija, mutta ollaan me tietenkin opittu tässä kaikki, kun me ollaan tätä tässä tehty” (H7)

Vastuunjaon ohella asiantuntijat kertoivat, että usein heidän tehtäväkseen jää kertoa kollegoilleen siitä, miksi saavutettavuus on tärkeitä ja miksi sitä oikeastaan edes tehdään. Tämä kun ei vaikuttanut saatujen tulosten perusteella olevan täysin selvää kaikissa organisaatioissa. Tätä havainnollistaa haastatteluote 20.

(20) "pitää ohjata meidän kaikkia viestijöitä, -- miten se saavutettavuus pitää huomioida. -- perusasioita, mitä se merkitsee ja keitä se palvelee ja moni kuulee ensimmäistä kertaa saavutettavuudesta vasta sitten siinä kohtaa. -- myös sitä teknistä puolta -- sivujen rakenne ja kaikki elementit on saavutettavia ja se on ruudunlukuohjelmalla luettavissa se sivuston sisältö -- teknistä ja sisällöllistä nousee näissä yhteyksissä ja sitten ihan tämmöisissä perusasioissa, että pitää ihmisille kertoa, miten tämä saavutettavuus on, miksi se on tärkeitä" (H3)

Eräs haastateltavista mainitsi saavutettavuuteen asennoitumisen yhteydessä myös sen, että usein heidän aikaansa menee kollegoiden kanssa keskustelemiseen saavutettavuusvaatimuksista joustamiseksi. Tässä yhteydessä asiantuntija mainitsi esimerkiksi kohtuuttomaan rasitteeseen vetoamisen jouston yhteydessä eräänä neuvottelutoimena kollegoiden tiimoilta. Näitä havaintoja kuvataan otteessa 21. Toinen haastateltava kuvasi tilannetta siitä näkökulmasta, ettei organisaatioissa varsinaisesti haluta ottaa tilannetta haltuun ja tämä aiheuttaakin niin sanotun "tuulimyllyjä vastaan taistelun" jatkuvasti saavutettavuuden kontekstissa. Hänen mukaansa saavutettavuus ymmärretään vain yksittäisinä pieninä asioina, kuten alt-tekstien lisäämisinä, jolloin isompi kokonaisuus jää täysin varjoon. Näitä huomioita havainnollistaa ote 22.

(21) "on joku laaja aineisto ja se ei ole saavutettava ja sitten kysytään, että voidaanko saavutettavuusvaatimuksista jotenkin joustaa -- ehkä tyypillisin, mitä yhdessä pohditaan asiantuntijoiden kanssa, että onko semmoinen, että voidaan vedota siihen kohtuuttomaan rasitteeseen" (H5)

(22) "tuntuu välillä, että se on vaan tämmöistä taistelua tuulimyllyjä vastaan, että ei oikein kukaan ei halua ottaa siitä koppia ja sitten se on vähän irrallinen semmoinen asia just, että käydään lisäämässä alt-teksti sitten kuvaan." (H3)

Tulosten perusteella voidaan havaita saavutettavuuteen liittyvien vastuiden olevan joko osin määrittelemättömiä tai hajautuneita eri osastojen ja toimijoiden tehtäviksi. Useampi asiantuntija kuvasi sitä, että saavutettavuuden tulisi olla koko organisaation vastuulla ja vastuuta pitäisi saada niin sanotusti levitettyä nykyistä laajemmalle. Haastatteluista saatujen tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että saavutettavuus jää usein viestintää tekevien henkilöiden harteille ja siitä pyritään muiden toimesta joustamaan ymmärtämättä sen suurempaa merkitystä ja roolia. Vaikuttaisi siltä, ettei tietous saavutettavuudesta merkityksineen ole kovin vahvalla tasolla eri organisaatioissa.

4.2.3 Saavutettavuuden merkitys viranomaisviestinnässä

Koska kaikki haastatellut asiantuntijat työskentelevät julkisella sektorilla, keskusteltiin saavutettavuuden merkityksestä sekä erityispiirteistä viranomaisviestinnässä kontekstin tarkemmaksi ymmärtämiseksi haastatteluissa. Tämä alaluku käsittelee muun muassa kansalaisten aitoa palvelemista, oikea-aikaisen informaation jakamista kansalaisten turvallisuuden takaamiseksi, selkeyttä, avoimuutta ja löydettävyyttä, lainsäädännön, säädösten ja määräysten noudattamista, vallankäyttöä, perusoikeuksia ja demokratiaa, saavutettavuusselosteiden kautta näyttäytyvää avoimuutta ja jatkuvaa kehittämistä sekä pyrkimystä ohjata kansalaisten toimintaa lisävahinkojen ehkäisemiseksi.

Kansalaisten aidoksi palvelemiseksi eräs haastateltavista korosti julkisen toimijan olevan koko kansaa varten, jolloin toimijan on pystyttävä tarjoamaan tarvittavat keinot, kielet ja väylä palvellakseen näitä aidosti. Samassa yhteydessä hän mainitsi yksilöiden mahdolliset erityiset tarpeet sekä niiden huomioimisen organisaatioiden toiminnassa. Näitä havaintoja tekee läpinäkyväksi ote 23.

- (23) "jos palvellaan koko kansaa, niin kyllähän täytyy pystyä aidosti se myös tekemään ja pystyä tarjoamaan materiaaleja ja kanavia ja kieliä, jotka sitten kaikki palvelee niin, että myös ne, joilla on niitä erityisiä tarpeita, niin tulisi huomatuksi."
(H4)

Otteen 23 havaintojen ohessa keskeisinä asioina haastateltavien kertomassa olivat muun muassa saavutettavuuden liittyminen kansalaisten turvallisuuteen. Yhtäältä oikeiden kohderyhmien tavoittaminen koettiin tärkeäksi sekä toisaalta se, että kohderyhmä myös ymmärtäisi viestin sisällön sekä lopulta toimisi toivotulla tavalla (haastatteluote 24).

(24) “tietysti viranomaiselle, niin se on ihan ehdottoman tärkeitä. Etenkin sellaisessa tilanteessa, jossa pitää pystyä saamaan se oma viesti läpi. Pitää pystyä tavoittamaan ne oikeat kohderyhmät ja saada heidät ymmärtämään se viestin sisältö. -- tietysti korostuu niissä lainsäädännöllisissä velvoitteissa, jotka meitä koskettaa -- ennen kaikkea -- toivotaan, että kansalaiset toimii tietyllä tavalla” (H1)

Tulosten perusteella myös ohjeiden ymmärrettävyys liittyy vahvasti saavutettavuuden merkitykseen viranomaisviestinnässä. Tämä sama korostui jo haastatteluotteessa 24 ja toistui myös useamman muun haastatellun vastauksessa. Ymmärrettävyyden rinnalla teemoina mainittiin myös selkeys, avoimuus sekä löydettävyys, joihin viitattiin jälleen lainsäädännön, säädösten sekä määräysten kautta. Tätä havainnollistaa alla ote 25.

(25) “kyllähän meidän viestinnän pitäisi olla selkeää ja avointa ja ymmärrettävää ihan lähtökohtaisesti, ja löydettävää ja saavutettavaa, että kun meitä koskee lait ja säädökset ja määräykset” (H2)

Ymmärrettävästä kielestä puhuttaessa useampi haastateltavista toi esiin julkisen toimijan kohdalla myös vallankäytön, tästä esimerkkeinä otteet 26 ja 27. Mikäli kieli ei ole ymmärrettävää, on tämä haastateltavien mukaan fundamentaalinen ongelma (ote 26). Kielen kuvattiin olevan vallankäyttöä, joka vääristyy, mikäli se ei ole kansalaisten näkökulmasta ymmärrettävässä muodossa. Julkisiin, viranomaisten tekemiin, päätöksiin viitattiin tässä yhteydessä, sillä haastateltavat kokivat, että mahdollisimman monen tulisi voida perehtyä niihin (ote 27).

(26) “Se pitäisi ymmärtää paljon voimakkaammin, että se saavutettavuus on sitä kieltä ja se nimenomaan sitten ihmisten perusoikeuksia -- se kieli on vallankäyttöä ja jos ei se kieli ole ymmärrettävää tai se ihminen ei ymmärrä sitä

kieltä, jolla sitä valtaa käytetään, niin -- se on aika semmoinen fundamentaalinen ongelma.” (H3)

(27) “missä viranomaisen päätöksistä ja poliittisista päätöksistä ja ylipäätään julkisen vallan päätöksistä kerrotaan, että se olisi sitten mahdollisimman monelle mahdollista perehtyä siihen. -- laajemmassa kuvassa tällainen, ikään kuin mikä tahansa, mikä tukee tätä tai kuuluu tähän viranomaisen vallankäytön rooliin, demokratian toteutumiseen, avoimuuteen.” (H6)

Saavutettavuuteen julkisessa kontekstissa viitattiin siis myös perusoikeuksien, demokratian ja avoimuuden kautta, kuten otteet 27 ja 28 havainnollistavat. Tämä korostaa sitä, kuinka tärkeiden asioiden äärellä organisaatio on tilanteessa, jossa julkisena toimijana tältä tarvitaan jotakin tietoa.

(28) “tavallaan siinä on kysymys nyt vaan ihmisten perusoikeuksista ei yhtään vähemmästä, että sinällään tärkeästä asiasta.” (H3)

Käytännön esimerkkinä viranomaisviestinnässä eräs haastateltavista nosti esille saavutettavuusselosteet osana avoimuutta sekä jatkuvaa kehittämistä. Haastateltava kuvaili sitä, kuinka selosteet pyrkivät kuvaamaan nykytilannetta ja auttamaan sekä saavutettavana että lainmukaisena pysymisessä. Tätä tuo näkyväksi ote 29.

(29) “saavutettavuusselosteet -- siinä sitten kuvataan -- millainen meidän tilanne on tällä hetkellä, ne pyritään pitämään ajan tasalla ja näiden skannausten myötä sieltä tulee meille sellainen semmoinen seloste-esimerkki. Ja sitten tehdään nämä selosteet sen mukaisesti, niin pyritään pysymään saavutettavana ja ajan tasalla noin muutenkin lakien ja selosteiden osalta.” (H7)

Kuten jo tässä alaluvussa aikaisemmin esitetyistä sitaateista voidaan havaita, saavutettavuus nähdään viranomaisviestinnässä keskeisenä silloin, kun viestinnän tavoitteena on pyrkiä ohjaamaan kansalaisten toimintaa. Tärkeänä huomiona aiheeseen liittyen nousi esille se, että mahdollisia lisävahinkoja voidaan ehkäistä, mikäli viesti todella saadaan perille, mielellään vielä oikea-aikaisesti (otteet 30 ja 31). Tässä yhteydessä useampi haastateltava mainitsi myös kriisi- tai poikkeustilanteet, joissa

tiedon saatavuus koettiin tärkeäksi. Tämä havainto on tutkielman kontekstin kannalta huomionarvoinen. Poikkeustilanteiden ohessa erään haastateltavan vastauksessa korostui myös viranomaisten normaaliolojen turvallisuusviestintä, jonka tarkoituksena valistaa kansalaisia sekä ehkäistä mahdollisia vaaratilanteita (ote 30).

(30) "jotain lisävahinkoja voidaan ehkäistä sillä, että me saadaan se viesti perille ja oikeaan aikaan ja se tulee oikeasti ymmärretyksi. Niin sillä voi tietyissä tilanteissa olla tosi iso merkitys -- tehdään -- normaalioloissakin tosi paljon semmoista turvallisuusviestintää elikkä yritetään valistaa asioista -- joka uhkaa kansalaisten terveyttä ja henkeä. Mutta tietysti se korostuu sitten vielä tämmöisessä poikkeuksellisessa tilanteessa, koska se tosiaan voi sitten aiheuttaa enemmänkin sitä kansalaisten terveyttä ja henkeä uhkaavia tilanteita, mutta myös toki omaisuusvahingot voi olla mahdollisia, että sillä tavalla se kyllä mun mielestä korostuu ehdottomasti siis kun tapahtuu jotain poikkeuksellista." (H1)

(31) "Kriisitilanteet on tietenkin sellaisia, joissa sitten se tieto pitää olla selkeätä ja oikea-aikaista ja ymmärrettävää ja helposti saatavilla ja näin edespäin. Siinähan se varmasti on myöskin erittäin tärkeätä, että se saavuttaa sitten kaikkia, joita kuuluu saavuttaa." (H6)

Haastatteluissa saavutettavuuden merkitys liitettiin erityisesti tilanteisiin, joissa viestinnällä pyritään välittämään kansalaisille erilaisia toimintaohjeita tai vaikuttamaan heidän käyttäytymiseensä. Lainmukaisuus, demokratia ja vallankäyttö nousivat myös viranomaisviestinnästä puhuttaessa esiin, ja näiden vuoksi haastateltavat kokivat tiedon jakamisen sekä ymmärrettävyyden viranomaiskontekstissa erityisen tärkeiksi. Asiantuntijat viittasivat myös sellaisiin, mahdollisesti poikkeuksellisiin, viestinnän tilanteisiin, joissa tiedon oikea-aikainen ja ymmärrettävä välittäminen on keskeistä kansalaisten toiminnan ohjaamisessa ja lisävahinkojen välttämässä.

4.2.4 Kriisiviestinnän käytännöt organisaatioissa

Saavutettavuuden ohella asiantuntijoiden kanssa keskusteltiin haastatteluissa kriisiviestinnästä sekä niiden käytännöistä. Teemaan liittyvä alaluku käsittelee seuraavaksi muun muassa kriisiviestinnän normaalia viestintää intensiivisempää tai

tehostetumpaa luonnetta, ennakoinnin merkitystä sekä poikkeustilanteiden toimintatapoja ja varautumista, kuten erilaisia suunnitelmia, ohjeasiakirjoja sekä skenaariokortteja.

Saatujen tulosten mukaan kriisiviestintä on usein niin sanottua normaalia viestintää intensiivisempää, mutta kuitenkin niin sanotusti vain tehostetumpaa normaalia viestintää, jossa työt keskittyvät nopeasti yhteen tiettyyn aiheeseen tai tilanteeseen. Haastateltavat kuvasivat, että näissä tilanteissa muut tehtävät usein laitetaan sivuun ja keskitytään hoitamaan käsillä olevaa akuuttitilannetta. Tämä samainen teema toistui useamman haastatellun vastauksissa lähes samoin sanankääntein ja tätä laajaa esiintyvyyttä havainnollistavat otteet 32, 33 ja 34.

(32) “pitää ryhtyä vaan hommiin ja ruveta tekemään, vähän niin kuin kaikki muut jää ja sitten ruveta tekemään -- siihen kriisiin liittyvää. Tietysti varmaan samankaltaista työtä, mitä muutenkin teen, viestintää, mutta sitten siinä kriisitilanteessa vaan fokusoituu siihen yhteen hommaan ja on kiireistä” (H6)

(33) “jos se on semmoinen oikein akuuttitilanne, niin sittenhän kaikki muut hommat pannaan sivuun ja sitten siitä sitä hoidetaan. -- kyllä ne on sitten tosi intensiivisiä tilanteita ja sitten voi olla, että sinne jää sitten palaverit väliin, mitä on ehkä kalenterissa.” (H5)

(34) “tarkoittaa usein sitä, että se viestinnän tekeminen tehostuu huomattavasti ja silloin lopetetaan muun tekeminen ja keskitytään siihen yhteen asiaan” (H4)

Haastateltavat siis kuvasivat melko yhdenmukaisesti sitä, että kriisi- ja poikkeustilanteissa viestintä usein tehostuu ja muu arkinen työ keskeytyy. Näin viestintää sekä resursseja voidaan keskittää sinne, missä poikkeuksellisia asioita kulloinkin tapahtuu ja se saattaa myös muuttaa toimenkuvia. Tätä havainnollistaa ote 35.

(35) “välillä se on sitä samaa tekemistä, mutta ehkä vähän intensiivisemmällä tahdilla ja voi vaatia sitten sitä, että menee myös muiden tueksi -- esimerkiksi pitkittyneessä tilanteessa, niin silloin se voi tarkoittaa sitä, että tarvitaan vähän resursseja lisää -- menemään sinne tueksi.” (H1)

Ennakoinnin merkitys myös korostui tuloksissa yhtenä tärkeänä elementtinä. Erään haastatellun mukaan poikkeuksellisissa tilanteissa toiminta liittyy vahvasti siihen, että organisaatiolla on hyvä valmius toimia tilanteen iskiessä päälle, kuten ote 36 ilmentää.

(36) "toiminta liittyy vahvastikin siihen, että pystytään ennakoimaan asioita ja ollaan valmiina silloin, kun jotain tapahtuu." (H1)

Ennakoinnin ohella haastateltavat viittasivat erilaisiin poikkeustilanteiden suunnitelmiin, ohjeasiakirjoihin sekä skenaariokortteihin, joihin heidän organisaatioidensa toiminta nojaa erilaisissa poikkeustilanteissa. Useampi haastateltava viittasi yleisempään ohjeasiakirjaan, joiden avulla ohjeita voidaan antaa koko henkilöstölle (otteet 37 ja 38).

(37) "kyllä meillä on semmoinen erityistilanteiden viestintäohje ja siellä on sitten siis koko henkilöstölle avoin dokumentti" (H5)

(38) "meillä on olemassa -- oma ohje ohjeasiakirja, missä sitten ohjeistetaan se toimintatapa tavallaan kaikille näiden erityistilanteiden varalle." (H3)

Ohjeiden lisäksi haastattelujen tulokset viittaavat erilaisiin kriisiviestintäsuunnitelmiin sekä skenaariokortteihin poikkeustilanteiden käytäntöinä. Skenaariokortit tulivat esille useammassa haastattelussa, joten kriisiviestinnän käytäntöinä ne vaikuttivat olevat yleisemminkin käytössä. Korttien kuvattiin pitävän sisällään erilaisten skenaarioiden kuvailuja ja tilanteissa ennakoitavia asioita, jotta erilaisissa tilanteissa päästään heti toimimaan. Skenaariokortteja ja niiden käyttöä havainnollistavat otteet 39 ja 40.

(39) "kriisiviestintäsuunnitelmaa ja -- skenaariokortteja, missä on riskejä, skenaarioita, miten sitten tehdään eri tilanteissa ja kenelle viestitään ja millä lailla -- skenaariokorteissa on myös vähän semmoista ennakoitavaa asiaa, että huolehdit, että nämä asiat on kunnossa jatkuvasti. Niin sitten kun kriisi tulee, ei ole niin vaikea lähteä toimimaan." (H2)

Eräs haastateltava kuvasi skenaariokorttien yhteydessä laajempaa viranomaisyhteistyötä toimintatapojen yhteentoimivuuden takaamiseksi (ote 40). Hänen vastauksessaan kuvattiin lisäksi ennakoivia toimia, itse tilanteessa huomioitavia asioita sekä myös sitä, mitä aikaisemmista tilanteista on muistettava ja opittava jatkoa varten. Kuvatut skenaariot ottivat siis samanaikaisesti huomioon kriisiä edeltävän, kriisin aikaisen sekä kriisin jälkeisen vaiheen, jotka myös saavat tukea Mitroffin (2005) tutkimuksista.

(40) “ollaan tehty myös tällaisia eri skenaarioita varten -- toimintaohjeita tai -kortteja -- työstetty myös sitten yhdessä meidän läheisten yhteistyövirastojen kanssa -- että miten ne olisivat yhteentoimivia -- jos tulee joku isompi moniviranomaistilanne, niin sitten olisi olemassa myös ne verkkoviestinnän prosessit yhteisesti läpikäytyjä. Niin me tiedetään, miten me toimitaan sitten tilanteessa. -- niissä on ihan siis tällainen kuviteltu skenaario, mikä se tilanne olisi ja sitten sen pohjalta ihan tällaiset ennakoivat toimet, jotka koskee tietysti sitä normaaliolojen toimintaa ennen kuin jotain on tapahtunut, niin sinne on kirjattu, että mitä pitää olla valmisteltuna ja -- käytettävissä ja -- tilanteen ajalle on toimintaohjeita ja -- huomioita, mitä on ehkä huomattu, että mitä pitää edellisten vastaavien tilanteiden pohjalta kehittää.” (H1)

Varautumissuunnitelmien ja -skenaarioiden osalta eräs haastateltava myös kertoi kriisitilanteiden konkreettisesta pisteyttämisestä rivi riviltä, jolloin kriisien vakavuus sekä todennäköisyys otetaan varautumisessa huomioon heti alusta alkaen. Samaisen haastatellun mukaan kaikessa kehittämisessä otetaan varautuminen huomioon heidän organisaatiossaan. Näitä havaintoja ilmentää haastatteluote 41.

(41) “Viestinnän jatkuvuussuunnittelu tai suunnitelma -- käyty näitä eri skenaarioita läpi, että jos tapahtuu niin tai näin, niin miten toimitaan, että se on sellaista varautumista. Sitten meillä on verkkosivujen, julkaisujärjestelmän -- osalta on tehty tällaisista varautumissuunnitelmaa meidän yhteistyökumppanin -- käyty ihan rivi riviltä tai tehty tällaisia rivejä tällaisista riskitilanteesta ja sitten pisteytetty tavallaan niitä, että mikä on ja miten vakava se on ja miten todennäköistä -- miten siihen voidaan vastata tai mitä tehdään siinä tilanteessa - - tietysti kaikessa kehittämisessä mietitään sitä varautumista.” (H6)

Haastatteluiden tuloksissa korostuivat kriisitilanteiden intensiivisyys sekä tehostettu työskentely tietyn aiheen tai tematiikan äärellä. Töiden ei sinällään kuvattu muuttuvan normaalista, vaan enemmänkin siirtyvän tehostettuun versioon. Kriisitilanteiden

käytäntönä ennakointi korostui normaalissa työskentelyssä, jolloin kriisin iskiessä organisaatio on valmiina toimimaan sen mukaisesti, mitä aikaisemmin on harjoiteltu tai suunniteltu. Tähän liittyen useammat haastatellut kuvasivat erilaisia varautumisen keinoja, kuten kriisiviestintäsuunnitelmia, skenaariokortteja sekä ohjeistuksia.

4.2.5 Saavutettavuus kriisitilanteessa

Jotta saavutettavuuden sekä kriisi- ja poikkeustilanteiden mahdollisiin yhtymäkohtiin päästäisiin pureutumaan haastatteluissa, keskusteltiin asiantuntijoiden kanssa verkkoviestinnän sekä sitä tekevien tehtävistä erilaisissa poikkeustilanteissa. Alaluku käsittelee muun muassa poikkeustilanteisiin liittyviä vastuita esimerkiksi työvälineiden ja niiden toimivuuden varmistamisen kautta, koulutuksen ja osaamisen varmistamisen merkitystä, normaalitilanteiden hyvien käytäntöjen tärkeyttä, saavutettavuuden jalkoihin jäämistä poikkeustilanteissa, toimivia viestintärakenteita sekä sitä, pitäisikö kriisiviestinnän ja saavutettavuuden kohdata paremmin tulevaisuudessa.

Useampi haastatelluista viittasi vastuuseen työvälineistä ja niiden toimivuudesta sekä normaalioloissa että myös erilaisissa poikkeustilanteissa oman roolinsa näkökulmasta. Haastatellut kuvasivat tässä yhteydessä sitä, miten välineiden ja niiden kehittämisen on vastattava myös erilaisten poikkeustilanteiden tarpeisiin, tästä on esimerkkinä ote 42.

(42) “Kyllähän sitten tietysti puhutaan siis siinä mielessä, että sitten kun meidän tiimi näitä työvälineitä tai työvälineistä vastaa ja kehittää ja esimerkiksi verkkosivuja niin, että niiden pitää vastata siihen tarpeeseen, mitä sitten kriisitilanteissakin tulee” (H6)

Lisäksi sen varmistaminen, että ihmiset osaavat ylipäätään käyttää tarvittavia järjestelmiä nousi tuloksissa esille, kuten koulutuskin. Myös mahdollisten varajärjestelmien miettiminen sekä niihin liittyvien ratkaisujen tekeminen koettiin verkkoviestinnän vastuullisten tehtäväksi varautumisen näkökulmasta. Varajärjestelmien

ohella verkkosivujen pystyssä pysyminen sekä palvelunestohyökkäysten torjuminen olivat myös tässä yhteydessä mainittuja teemoja. Näitä teemoja kuvaavat otteet 43 ja 44.

(43) “mun tehtävä tietenkin on varmistaa, että meidän kanavat toimii ja ihmiset osaa käyttää niitä -- paljon ihmisiä mukana, niin mun pitää huolehtia, että ne osaa käyttää meidän järjestelmiä. Tavallaan tukea koulutuksessa -- myös, että jos nämä meidän nykyiset järjestelmät ei toimi, niin mitä sitten tehdään -- varajärjestelmiä miettiä ja tehdä ratkaisujakin siihen, että pystytään toimimaan.” (H3)

(44) “vaikkapa verkkosivuissa -- järjestelmän pitää toimia, verkkosivujen pitää pysyä pystyssä, tavallaan teknisiä keinoja, että mihin siellä on varauduttu, että miten voidaan torjua esimerkiksi vaikka palvelunestohyökkäyksiä, että sivut pysyy pystyssä” (H6)

Tuloksista ilmenee, ettei saavutettavuutta yleensä tarkastella kriisiviestinnän yhteydessä, vaan se perustuu enemmänkin normaaliolojen käytäntöihin ja viestintään. Keskusteltaessa siitä, onko saavutettavuutta mietitty kriisitilanteiden näkökulmasta, kävi ilmi, ettei saavutettavuutta ja kriisiviestintää olla juurikaan mietitty yhdessä. Kuitenkin haastatteluissa käytyjen keskustelujen myötä haastateltavat pohtivat mahdollisuutta siihen, että kyseisillä teemoilla olisi mahdollisesti yhtymäkotia heidän toimintakentässään. Näitä havaintoja tekevät läpinäkyviksi otteet 45 ja 46.

(45) “ennen kun sä laitoit tämän koko kysymyksen tai kysymyksen tästä haastattelusta, niin en mä ollut edes ajatellut mitenkään sitä saavutettavuutta ja kriisiviestintää silleen yhdessä -- Kyllä luulen, ettei sitä ole ajateltu ollenkaan sitä saavutettavuutta siinä kriisi- tai poikkeustilanteissa.” (H2)

(46) “Kyllä mä nyt ainakin tämän haastattelun jälkeen osaan ehkä enemmän ajatella, että niillä on tekemistä” (H4)

Useammassa haastatteluissa korostui myös se, että saavutettavuus saattaa joissakin kiireellisissä ja poikkeuksellisissa tilanteissa jäädä taka-alalle. Haastatteluotteessa 47 havainnollistetussa huomiossa haastateltava kuitenkin nosti esille sen, ettei näin pitäisi olla kiireestä huolimatta, vaan saavutettavuus pitäisi poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta huomioida.

(47) "Mä varmaan sanoisin väärin, jos sanoisin, että okei sitten kun on kiire, niin ei sillä niin väliä. Mutta käytännössähän näin saattaa mennä, mutta eihän se tietenkään niin pitäisi olla, että se saavutettavuus pitäisi olla siinä yhtenä mukana -- sitten kun kiireessä tekee niin sitten voi jäädä saavutettavuus jalkoihin" (H6)

Sama teema toistui myös muissa haastatteluissa. Otteen 48 haastateltu korosti sitä, ettei saavutettavuudesta ole mahdollista vapautua erilaisten poikkeustilanteiden vuoksi, vaan olosuhteista riippumatta saavutettavuutta pitäisi pystyä toteuttamaan.

(48) "eihän meillä ole siis mahdollisuutta mitenkään vapautua niistä saavutettavuusvaatimuksista sen takia, että meillä on joku kriisitilanne. Tai että meillä on joku muu poikkeuksellinen tilanne, kun kriisi, että toki saavutettavuus liittyy ihan kaikkiin tilanteisiin ja sitä pitäisi meidän pystyä toteuttamaan. Olipa sitten mitkä tahansa olosuhteet." (H1)

Samankaltaisin sanankääntein aihepiiriä pohti myös otteen 49 haastateltava, jonka mukaan häiriötilanteissa saattaa helposti pyrkiä vain asioiden mahdollisimman nopeaan hoitamiseen. Kuitenkin myös hän korosti kahden edellisen otteen tapaan sitä, ettei saavutettavuutta voida erottaa mistään tilanteista sen kuuluessa kaikkeen niin kiinteästi.

(49) "se saavutettavuus liittyy kaikkiin tilanteisiin, ettei sitä siitä voi erottaa. Mutta tietysti voi olla, että tällaisessa häiriötilanteessa vaan pyrkii sitten mahdollisimman äkkiä hoitamaan kaiken kuntoon, että sitä ehkä ajattele siinä tilanteessa niin erityisesti. Mutta että sehän nyt on sitä osa kuitenkin, että ei niitä voi toisistaan oikein erottaa" (H7)

Haastatteluiden keskeisenä havaintona voidaan pitää sitä, että asiantuntijoiden mukaan saavutettavuuden pitäisi olla riittävän hyvin sisäänrakennettuna organisaation normaaliin viestintään, sillä poikkeustilanteissa ei kehittämistoimenpiteille ole enää aikaa (ote 50). Normaalit viestinnän käytännöt siis vaikuttaisivat tukevan myös poikkeusoloissa toimimista, sillä asiantuntijoiden mukaan samoin välinein pärjää myös mahdollisissa kriiseissä, kunhan toimintatavat on riittävän hyvin suunniteltu (otteet 51 ja 52). Useampi haastatelluista korosti ennakointia sekä normaaliolojen merkitystä saavutettavuuden huomioimisessa myös poikkeuksellisten tilanteiden kontekstissa.

Saavutettavuus ei ole siis kriisitilanteissa tehtävä, tai varsinkaan kehitettävä, asia, vaan se nähdään normaalitoimintaan integroituneena käytäntönä. Näiden teemojen havainnollistamiseksi alta löytyvät otteet 50, 51 ja 52, jotka myös havainnollistavat samojen ajatusten toistumista useamman asiantuntijan vastauksissa.

(50) "jos et niin sanotusti rauhan aikana ole miettinyt sitä saavutettavuutta, niin ei sitä voi siinä kriisitilanteessa ryhtyä sitten kehittelemään, että miten sivustoni mahtavat palvella. Kaikki tämä pitää tehdä silloin kun on normaali tilanne. Se on varmaan se ykkösvinkki." (H4)

(51) "Koska kyllähän se on silleen, että sitten siinä poikkeustilanteessa se aika nopeasti unohtuu ja varsinkin, jos on miljoona muutakin asiaa, mitä pitää siinä samalla tehdä, niin kyllä sen pitäisi lähteä sieltä ihan perus tekemisestä ja olla aina semmoista yksinkertaista ja helppoa kieltä se, mitä me käytetään." (H2)

(52) "kyllähän se menee silleen, että jos se pohja on hyvä jo perusviestinnässä, niin sitten se on helpompi ottaa siinä kriisiviestinnästäkin mukaan." (H2)

Tulosten mukaan kriisiviestintä nähdään tehostettuna normaaliviestintänä, jolloin ajatus toiminnan tehostamisesta korostuu, ei toiminnan varsinaisesta muuttamisesta. Vastauksissa korostuikin se, että poikkeustilanteessa tarvitsee usein ainoastaan tehostaa toimintaa ja tehdä nopeammalla syklillä niin sanottuja tuttuja toimenpiteitä. Hyvänä pyrkimyksenä voidaan asiantuntijoiden mukaan pitää sitä, ettei perustoiminta häiriintyisi ja näin voitaisiin hyötyä totutuista tavoista toimia. Kriisiviestintää ei näin pidetty erillisenä asiana, vaan normaalin viestinnän intensiivisempänä muotona. Koska nämäkin ajatukset toistuivat useamman asiantuntijan vastauksissa, on tuloksia havainnollistettu otteissa 53 ja 54 läpinäkyvyyden lisäämiseksi.

(53) "pitkälti pyritään siihen, että meillä kaikki perustuisi siihen normaaliolojen tilanteen tai normaaliolojen toimintatapoihin ja sitten ainoastaan tehostetaan sillä tavalla, että tehdään ehkä nopeammalla syklillä ja tehdään jonkun tietyn tematiikan puitteissa, mutta muuten pyritään siihen, että se perustoiminta säilyisi mahdollisimman samanlaisena, jolloin sitten voidaan hyötyä siitä, että tehdään asioita samaan tapaan kuin ennenkin, eli ei radikaalisti muuteta niitä yhtäkkiä sen takia, että meillä on tässä joku poikkeuksellinen tilanne." (H1)

(54) “verkkoviestinnässä se, että ne perussivut ja -tavat tehdä on saavutettavia, niin sitten se kriisitilanne on usein vaan tehostettua niiden välineiden käyttöä, että se ei ole mitenkään niin kuin jotenkin ihan muuta, vaan se on sitä, mitä tässä muutenkin tehdään niin, että jos perusasiat huomioi saavutettavuuden, perustekeminen tavallaan huomioi saavutettavuuden, niin kyllä se varmaan kriisitilanteessa sitten on aika saavutettavaa, mutta toki siinä on sitten varmaan vielä vähän erityisasioita” (H6)

Edellisten otteiden lisäksi samaa teemaa korostivat myös muut haastatellut. Tässä eräs haastateltavista nosti esiin myös sen, että myös poikkeustilanteiden keskinäisillä eroilla saattaa olla merkitystä siinä, pärjätäänkö niin sanotuilla normaalikäytännöillä. Haastateltavan mukaan esimerkiksi koronan tai poikkeusolojen tasoissa tilanteissa samat välineet eivät välttämättä toimi samaan tapaan kuin pienemmän mittakaavan kriiseissä. Tätä havainnollistaa ote 55.

(55) “jos normaali viestinnän tekeminen on kunnossa, niin samoilla välineillä ja kanavilla kyllä sinänsä pärjää tällaisessa pienen mittakaavan kriisissä, että ehkä sitten koronatason tai poikkeusolot, niin sitten se on eri asia, mutta tällaisessa normaalitilanteessa niin se onnistuu” (H4)

Tuloksista on havaittavissa myös se, että toimivien viestintärakenteiden nähdään mahdollisesti vähentävän saavutettavuuteen liittyviä riskejä kriisitilanteissa (ote 56). Osassa vastauksissa korostuivatkin sekä rakenteiden että kanavien merkitys kriisiviestinnän ja saavutettavuuden kontekstissa (ote 57). Hyvin toimivalla ja ylläpidetyllä viestintäinfrastruktuurilla vaikuttaisikin voivan tukea kriisiviestintää sekä sitä myöden myös sen saavutettavuutta poikkeuksellisissakin oloissa.

(56) “ei siinä sinänsä ole eroa ollut siihen nähden esimerkiksi just saavutettavuuden kannalta, että onko sitten millainen aika, että ollaan pidetty nämä sivustot tosi hyvästä kunnossa -- jos nyt ajattelee tällaisiakin tilanteita, niin ei ehkä tarvitse olla ihan niin huolissaan siitä, että sitten jotakin tietoa jäisi saamatta.” (H7)

(57) “jos ylipäänsä sulla on mediaviestinnän asiat kunnossa ja sulla on verkkosivustot kunnossa ja ylipäänsä kanavat ja tiedotemekanismit ja muut. Ei siinä nyt mitään

sen ihmeempää. Ne ovat niitä samoja asioita mitä siinä kriisissä tehdään. Vähän vaan intensiivisemmän tavalla” (H4)

Teema toistui hieman eri kulmasta lähes poikkeuksetta kaikissa tehdyissä haastatteluissa. Näin ollen saavutettavuuden integroimista osaksi normaaleja viestinnän käytäntöjä voidaan pitää yhtenä keskeisimmistä havainnoista tässä tutkimuksessa. Haastattelujen perusteella saavutettavuus kriisiviestinnässä ei näyttäyty organisaatioissa erillisenä toimintona, vaan ennemmin normaalin viestinnän käytäntöjen jatkumona, jossa keskeistä on valmiiden rakenteiden sekä toimintatapojen toimivuuden varmistaminen myös erilaisissa poikkeustilanteissa.

Loppuvaiheessa kutakin haastattelua asiantuntijoilta kysyttiin, pitäisikö saavutettavuuden ja kriisiviestinnän kohdata paremmin. Tämän kysymyksen äärellä haastatellut olivat keskenään melko yksimielisiä vastauksissaan, ja heidän mukaansa näiden teemojen tulisi kohdata paremmin useammastakin syystä. Eräs haastateltavista korosti tässä yhteydessä kouluttautumista kriisitilanteiden varalle myös saavutettavuuden huomioimisen suhteen, kuten ote 58 havainnollistaa.

(58) “No kyllä varmaan -- etukäteenhän se pitäisi kouluttautua ja miettiä, että miten tämä saavutettavuus huomioidaan myös niissä kriisitilanteissa.” (H2)

Saavutettavuuden ja kriisiviestinnän parempaa kohtaamista perusteltiin myös poikkeustilanteissa kansalaisten keskuudessa ilmenevillä huolella ja turvattomuudella. Teemojen kohtaamisen myötä ohjeistaminen koettiin mahdollisesti parantuvan sekä mahdollisilta lisävahingoilta saatettaisiin jopa parhaimmissa tapauksissa välttyä. Näitä tulkintoja tukee haastatteluote 59.

(59) “Kyllä pitäisi, koska siis näen sen tosi tärkeänä senkin takia, että silloin yleensä kun on joku tällainen poikkeuksellinen tilanne, niin se saattaa aiheuttaa todella paljon huolta ja semmoista turvattomuuden tunnetta -- korostuneesti pitäisi pystyä ohjeistamaan sillä tavalla, että siitä ei synny mitään ylimääräistä. -- että kansalaiset eivät omalla toiminnallaan ainakaan pahentaisi sitä tilannetta” (H1)

Tulosten perusteella myös kognitiivisen saavutettavuuden ymmärtäminen saattaisi parantua, mikäli kriisiviestintää sekä saavutettavuutta pohdittaisiin enemmän yhdessä. Tässä tilanteessa pohdittiin otteen 60 mukaan sitä, että kriisiviestinnän tekijät saattaisivat lisääntyneen ymmärryksen myötä tehdä saavutettavampaa kriisiviestintää, joka lopulta palvelisi myös kognitiivista saavutettavuutta entistä paremmin.

(60) “kyllä siis sillä tavalla -- kun sitä kognitiivista sisällöllistä saavutettavuutta pystyttäisiin ymmärtämään. Tai kriisiviestinnän tekijät meilläkin ymmärtäisi ja -- olisi sillä tavalla kartalla siitä.” (H3)

Myös toinen haastateltava pohti kriisiviestinnän tekijöitä sekä näiden saavutettavuustietämystä haastattelussa käydyn keskustelun pohjalta todeten, että saavutettavuus on kriisitilanteissa vähintään yhtä tärkeää kuin missä tahansa viestinnässä. Tämä on havainnollistettu otteessa 61.

(61) “pitäisi ehkä nyt miettiä jopa tämän keskustelun pohjalta, että onko meillä nyt varmasti kaikilla päivystäjillä esimerkiksi saavutettavuusasiat mielessä. Kyllä mun mielestä siinä mielessä, että siis silloin, kun on kriisitilanteessa ja kriisiviestintää tehdään, niin sitten se saavutettavuus on vähintään tietenkin yhtä tärkeitä kuin missä tahansa muussakin viestinnässä” (H6)

Kokonaisuutena haastatteluiden avulla kerätty aineisto osoittaa, että saavutettavuuden ja kriisiviestinnän yhteyttä ei organisaatioissa yleensä tarkastella yhtenä kokonaisuutena eksplisiittisesti. Asiantuntijoiden näkemyksissä saavutettavuus näyttäytyy ennen kaikkea osana viestinnän käytäntöjä normaalioloissa, jolloin käytäntöjen toimivuuden ajatellaan tukevan myös kriisi- ja poikkeustilanteissa tapahtuvaa viestintää. Vetäen yhteen, ei kriisiviestintä näyttäydy tulosten valossa erillisenä viestinnän muotona, vaan pikemminkin tehostettuna normaaliviestintänä, jossa hyödynnetään samoja kanavia, välineitä sekä toimintatapoja kuin muissakin viestintätilanteissa. Saavutettavuuden merkitys vaikuttaisi tästä syystä korostuvan erityisesti ennakoivissa toimituksissa sekä normaaliolojen viestinnän rakenteissa, sillä uusien käytäntöjen kehittämiselle ei useinkaan ole aikaa poikkeustilanteissa. Samanaikaisesti haastattelut osoittavat sen, että

saavutettavuus saattaa kiireellisissä tilanteissa jäädä taka-alalle, vaikka sen merkitys viestinnän ymmärrettävyydelle sekä kansalaisten ohjeistamiselle korostuu juuri poikkeuksellisissa tilanteissa. Haastatteluaineiston perusteella saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välinen suhde näyttäytyykin osin tiedostamattomana, mutta myös potentiaalisesti merkittävänä ilmiönä, jonka huomioiminen voisi vahvistaa yhtäältä kriisiviestinnän toimivuutta sekä toisaalta yhdenvertaisuutta koulutuksessa, ennakoivassa suunnittelussa sekä erinäisten viestintäkäytäntöjen kehittämisessä.

4.3 Saavutettavuusselosteiden ja asiantuntijahaastatteluiden analyysien tarkastelu yhdessä

Saavutettavuusselosteiden ja haastattelujen aineistojen tulosten läpikäynnin jälkeen tässä alaluvussa esitellään aineistoja toisiinsa peilaava vertaileva analyysi. Saavutettavuusselosteiden osalta vertailevassa analyysissä paneudutaan siihen, kuinka organisaatiot kirjoittavat saavutettavuudesta dokumenttiaineistoissaan, ja puolestaan haastatteluaineistojen osalta tarkastellaan sitä, miten organisaatioissa ajatellaan ja toimitaan käytännössä saavutettavuuteen liittyen.

Vertailevan analyysin tavoitteena ei ole tässä tutkimuksessa tarkastella aineistoja toistensa oikeellisuuden tai virheellisyyden näkökulmasta, vaan enemmänkin tuoda esiin tutkittavaan ilmiöön liittyen niiden toisiaan täydentäviä näkökulmia (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 168–172). Saavutettavuusselosteet edustavat julkisina dokumentteina organisaatioiden virallista dokumentaatiota, jolloin niissä saavutettavuutta jäsennetään ensisijaisesti lainsäädännöllisten velvoitteiden sekä erinäisten hallinnollisten käytäntöjen kautta. Puolestaan haastatteluaineisto nostaa esille yhtäältä käytännön toimintatapoja organisaatioissa sekä toisaalta asiantuntijoiden omia näkemyksiä ja kokemuksia saavutettavuuden toteutumisesta arjessa.

Koska vertaileva analyysi ei pyri oikeellisuuden tai virheellisyyden tunnistamiseen, sen avulla pyritään hahmottamaan dokumenteissa esitettyjen saavutettavuuden kuvausten

vastaavuutta asiantuntijoiden kokemuksiin sekä käytännön toimintaan organisaatioissa. Analyysi myös osaltaan pyrkii tarkastelemaan sitä, minkälaisia mahdollisia yhtäläisyyksiä, eroja tai täydentäviä näkökulmia eri aineistojen välillä ilmenee, erityisesti kriisiviestinnän ja poikkeustilanteisiin varautumisen näkökulmasta. Seuraavissa vertailevan analyysin alaluvuissa tarkastellaan rinnakkain tutkimuksen aineistoja keskeisten analyysiteemojen kautta.

4.3.1 Saavutettavuuden merkitys sekä vastuut

Saavutettavuusselosteiden analyysistä on havaittavissa saavutettavuuden esiintyvän niissä pääasiassa lakisääteisenä ja hallinnollisena veloitteena. Erityisesti lainsäädäntöön perustuvat saavutettavuusvaatimukset, palvelujen tekninen saavutettavuus sekä mahdollisten saavutettavuuspuutteiden ilmoittamiseen käyttäjille tarjottavat kanavat korostuvat eri julkisten toimijoiden saavutettavuusselosteissa. Saavutettavuuden toteuttamisen vastuu kuvataan useimmissa selosteissa organisaation tasolla hyvin yleisluontoisesti, eikä yksittäisiä toimijoita tai muuta tarkempaa vastuuttamista eritellä sen tarkemmin.

Haastatteluaineisto puolestaan tarjoilee kuvauksia saavutettavuuden käytännön toteutuksista, jolloin huomio kiinnittyy teknisen ja lakisääteisen näkökulman lisäksi muun muassa sisällölliseen ja kognitiiviseen näkökulmaan sekä sisältöjen ymmärrettävyyteen. Saavutettavuuteen liitetään haastatteluista saaduissa tuloksissa myös sen moninaisuus ja tietyllä tavalla subjektiivisuus, sillä saavutettavuus ei tarkoita kaikille samaa asiaa. Myös kohderyhmien vaikutus saavutettavuuden tarpeeseen luo kuvaa siitä, miten saavutettavuutta ymmärretään organisaatioissa. Haastattelujen perusteella vastuuta saavutettavuudesta ei ole kaikissa organisaatioissa määritelty tai sitä ei varsinaisesti ole kukaan ottanut omistukseensa, kuin korkeintaan viestintä puoliksi pakolla, mutta joidenkin yksittäisten vastausten perusteella vastuuta on jaettu eri tahojen, kuten viestinnän ja IT:n kesken.

Aineistojen tarkastelu rinnakkain vertailevan analyysin hengessä osoittaa sen, että saavutettavuusselosteissa saavutettavuutta kuvataan ennen kaikkea veloitteiden sekä vaatimusten näkökulmasta, kun taas haastattelut tuovat esiin sekä saavutettavuuden moninaisuuden että sen ymmärtämiseen liittyviä näkökulmia. Eri aineistojen kesken ei ilmene ristiriitaisuuksia, mutta haastatteluiden voi nähdä täydentävän selosteiden kuvaa tuomalla näkyväksi saavutettavuuden moninaisemmat luonteenpiirteet.

4.3.2 Saavutettavuuden käytännön toteutus

Saavutettavuusselosteet kuvaavat saavutettavuutta pääasiassa verkkopalvelujen ominaisuutena, ja niissä korostuvat esimerkiksi tekninen toteutus, standardien noudattaminen sekä palvelujen saavutettavuuden arviointi. Näin saavutettavuuden voi havaita esiintyvän dokumenteissa suhteellisen rajattuna, lähinnä verkkopalveluihin liittyvänä, kysymyksenä.

Haastatteluaineistossa saavutettavuus puolestaan rakentuu laajempaan viestinnälliseen ilmiönä. Haastateltavat korostivat saavutettavuudesta puhuttaessa muun muassa selkeän kielen merkitystä, verkkosisältöjen löydettävyyttä sekä viestintäkanavien toimivuutta. Lisäksi useammat asiantuntijat toivat pohdinnoissaan esiin saavutettavuuden merkityksen myös kiireellisissä tai kuormittavissa viestintätilanteissa, joissa käyttäjien kyky etsiä tai tulkita erilaisia tietoja voi heikentyä hetkellisesti. Asiantuntijat kuvailivat saavutettavuuden olevan koulutuksesta sekä osaamisesta riippuvaista pääomaa organisaatioissa, mutta käytäntöjen taas toisaalta liittyvän järjestelmien toimivuuteen sekä erilaisiin varajärjestelmiin.

Aineistoja vertaillaessa voidaan havaita saavutettavuusselosteiden keskittyvän jälleen pääasiassa teknisiin sekä hallinnollisiin näkökulmiin, kun taas asiantuntijahaastattelut tuovat osaltaan esiin saavutettavuuden laajemman, viestinnällisemmän ulottuvuuden. Tämä viitanee saavutettavuuden rakentumiseen organisaatioiden arjessa laajemmin

viestinnän käytäntöjen, sisältöjen sekä toimintatapojen kautta kuin mitä viralliset, julkisesti saatavilla olevat dokumentit yksin pystyvät tuomaan esille.

4.3.3 Saavutettavuus ja kriisiviestintä

Tutkielman analyysin ensimmäisen vaiheen, eli saavutettavuusselosteiden, analyysissä kriisi- tai poikkeustilanteisiin liittyvät näkökulmat eivät nouse lainkaan esiin. Selosteet sisältöineen keskittyvät pääasiassa verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimukseen yleisellä tasolla, eikä niissä tarkastella saavutettavuutta minkään erityistilanteiden näkökulmasta. Näin saavutettavuus näyttäytyy ensisijaisesti teknisenä ja hallinnollisena veloitteena, joka liittyy digitaalisten palvelujen toteutukseen. Kaikki selosteet noudattavat samankaltaista muotoa, joten keskinäiset erot ja poikkeavuudet ovat pieniä.

Haastatteluaineisto, tutkielman analyysin toinen vaihe, puolestaan nostaa tutkielman kannalta keskeisimpiä, eli kriisi- ja poikkeustilanteisiin liittyviä, näkökulmia esiin, vaikka teema haastattelujen pohjana käytetyistä selosteista puuttuukin. Useat haastateltavat kuvasivat kriisiviestintää tilanteena, jossa viestinnän merkitys korostuu erityisesti kansalaisten ohjeistamisen ja tiedonsaannin näkökulmasta. Saavutettava tieto on haastattelujen tulosten mukaisesti osa kansalaisten perusoikeuksia sekä demokratian toteutumista. Tämä korostui erityisesti julkisten toimijoiden saavutettavuutta pohdittaessa, jolloin julkisilla toimijoilla koettiin olevan tärkeä vastuu asian tiimoilta.

Tarkemman tarkastelun jälkeen haastatteluissa kuitenkin kävi ilmi, ettei saavutettavuutta ja kriisiviestintää ole useinkaan tarkasteltu organisaatioissa tietoisesti yhtenäisenä kokonaisuutena. Haastateltavat kuvasivat saavutettavuutta kriisiviestinnässä normaalin viestinnän jatkumona, jolloin hyvillä perustoimintatavoilla tulisi pärjätä tilanteessa kuin tilanteessa. Ennakoinnin merkitys korostui poikkeustilanteisiin valmistautumisessa haastateltujen pohdinnoissa, jolloin tietyt toimintamallit sekä esimerkiksi mahdolliset kriisiviestinnän mallipohjat ja skenaariokortit tulisi olla jokaisen löydettävissä.

Samalla haastattelujen perusteella nousi esiin näkemys siitä, että saavutettavuus on kuitenkin keskeisessä roolissa koskien viestinnän toimivuutta myös poikkeus- ja kriisitilanteissa. Useat asiantuntijat korostivat saavutettavuuden olevan osa kaikkea viestintää eikä siitä voida poiketa kriisitilanteiden vuoksi. Siten vertailevan analyysin hengessä voidaan havaita, että vaikka kriisiviestinnän ja saavutettavuuden välinen yhteys ei näy eksplisiittisesti ensimmäisen analyysivaiheen dokumenttiaineistossa, tuovat haastattelut toisen analyysivaiheen aineistona esiin niiden välisen yhteyden arjen viestintätyössä sekä merkityksen poikkeuksellisissa tilanteissa.

4.3.4 Vertailevan analyysin yhteenveto

Yhteenvetona vertaileva analyysi osoittaa saavutettavuusselosteiden ja asiantuntijahaastattelujen aineistojen täydentävän toisiaan, kun tarkastelun keskiössä on saavutettavuuden merkitys julkisten toimijoiden viestinnässä. Saavutettavuus näyttäytyy saavutettavuusselosteissa ensisijaisesti lainsäädäntöön ja teknisiin vaatimuksiin kytkeytyvänä velvoitteena, kun taas haastatteluaineisto nostaa esiin saavutettavuuden käytännön toteutumiseen liittyviä asioita, kuten organisatorisia rakenteita, toimintatapoja sekä asiantuntijoiden näkemyksiä. Aineistojen rinnakkainen tarkastelu myös osoittaa, ettei saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välinen yhteys näy eksplisiittisesti organisaatioiden virallisissa dokumenteissa, vaikka asiantuntijat tunnistavatkin sen merkityksen arjen viestintätyössä. Tällä tavoin vertaileva analyysi korostaa saavutettavuuden tarkastelun merkitystä osana kriisiviestinnän valmiutta.

5 Johtopäätökset

5.1 Keskeiset tulokset ja johtopäätökset

Tämän tutkielman tavoitteena oli tehdä näkyväksi saavutettavuuden merkitys osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta sekä samalla selvittää, miten saavutettavuus näyttäytyy yhtäältä organisaatioiden julkisesti saatavilla olevissa dokumenteissa sekä toisaalta asiantuntijoiden näkemyksissä koskien arjen työskentelyä. Tutkielma sisälsi kaksiosaisen aineiston, jonka analyysissä yhdistettiin ensimmäisen analyysivaiheen saavutettavuusselosteiden dokumenttianalyysi sekä toisen analyysivaiheen asiantuntijahaastatteluiden analyysi. Tämän monivaiheisen analyysin avulla ilmiötä tarkasteltiin ensin organisatoristen dokumenttien ja myöhemmin niihin peilaten käytännön viestintätöön näkökulmasta. Dokumenttianalyysin avulla syvennettiin ymmärrystä saavutettavuudesta julkisten toimijoiden kontekstissa, jonka pohjalta siirryttiin kohti käytäntöjen tarkastelemista asiantuntijaosaamista hyödyntäen.

Ensimmäisen vaiheen, saavutettavuusselosteiden, analyysi osoitti saavutettavuuden tulevan esitetyksi kymmenessä tarkastellussa dokumentissa pääasiassa lainsäädännöllisenä veloitteena sekä teknisiin vaatimuksiin liittyvänä huomiona. Erityisesti saavutettavuuskriteerien noudattaminen, tekniset saavutettavuusratkaisut sekä mahdollisten saavutettavuuspuutteiden raportointi korostuivat tarkastelluissa julkisten toimijoiden selosteissa. Kriisi- tai poikkeustilanteisiin liittyvät näkökulmat eivät sen sijaan nouse tarkastelluissa, määrämuotoisissa saavutettavuusselosteissa esille. Selosteissa saavutettavuuden sekä kriisiviestinnän välistä yhteyttä ei siis käsitellä lainkaan viitaten siihen, että saavutettavuutta tarkastellaan organisaatioiden dokumenteissa lähinnä teknisenä ja lainsäädäntöön liittyvänä veloitteena. Tämän havainnon voi nähdä olevan linjassa aikaisempien tutkimusten kanssa, joissa saavutettavuutta on ylipäättään tarkasteltu erityisesti juuri teknisten vaatimusten ja käytettävyyden näkökulmasta (Persson et al., 2014; Petrie et al., 2015). Tästä voidaan kuitenkin johtaa asiantuntijahaastatteluita jo silmällä pitäen mielenkiintoinen yhteys

tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen, jossa saavutettavuutta tarkastellaan myös laajemmin osana digitaalisten palvelujen kehittämistä (Persson et al., 2014), ei siis ainoastaan osana velvollisuuksien täyttämistä.

Tutkielman toisen analyysivaiheen, asiantuntijahaastattelujen, tulokset täydensivät edeltävästä dokumenttiaineistosta muodostunutta kuvaa saavutettavuudesta, joskin enemmän arjen käytäntöjen näkökulmasta. Haastattelujen perusteella saavutettavuutta voidaan nähdä ymmärrettävän arjen viestintätöiden käytännöissä ennen kaikkea osana normaalia viestinnän tekemistä, eikä sitä ole tarkasteltu erillisenä kriisiviestinnän kysymyksenä tai osatekijänä. Haastateltavat korostivat pohdinnoissaan erityisesti sitä, kuinka saavutettavuuden on oltava sisäänrakennettuna organisaation tavanomaiseen viestintään riittävän hyvin, jotta se lopulta toteutuisi myös erilaisissa poikkeus- ja kriisitilanteissa. Tämä havainto tukee myös teoreettisen viitekehyksen näkemyksiä siitä, kuinka kriisiviestinnän valmius rakentuu ensisijaisesti viestintärakenteista sekä organisatorisista käytännöistä, jotka ovat ennalta suunniteltuja ja luotuja (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013, Pearson & Clair, 1998; Mitroff, 2005).

Haastateltujen kertoman perusteella kriisiviestintä näyttäytyy useissa tapauksissa niin sanottuna tehostettuna normaalina viestintänä, jolloin tilanteissa hyödynnetään samoja tuttuja kanavia, työvälineitä sekä myös toimintatapoja kuin organisaation muussakin viestinnässä. Vastaava näkemys on tunnistettu myös aihepiirin aiemmassa tutkimuksessa, jossa kriisiviestintä nähdään juuri osana jatkuvia viestintäprosesseja (Sellnow & Seeger, 2013). Tämän toimintatavan kannalta keskeistä ei ole uusien ratkaisujen kehittäminen tai vanhojen paranteleminen poikkeus- tai kriisitilanteessa, vaan sen varmistaminen, että olemassa olevat rakenteet ja toimintatavat todella toimivat. Tässä havainnossa on yhtymäkohtia myös muiden aikaisempien tutkimusten kanssa, joiden mukaan kriiseihin vastaamisen on nähty perustuvan juuri ennakolta rakennettuihin rakenteisiin sekä valmiuksiin (Pearson & Clair, 1998; Mitroff, 2005). Tämä haastatteluista johdettu tulos korostaakin teoriasta tukea saaden niin sanotun viestinnällisen valmiuden merkitystä kriisitilanteiden varalle. Tulos myös tukee

teoreettisessa viitekehyksessä esiteltyjä aikaisempia tutkimuksia, joiden mukaisesti kriisiviestintä ja sen tehokkuus perustuvat suurelta osin organisaatioiden normaaleihin viestinnän käytäntöihin sekä niihin liittyvään ennakointiin (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013).

Kuten tutkielman tulosluvussa esiteltyä, havainnoista käyvät kuitenkin ilmi huomiot saavutettavuudesta kiireellisissä tilanteissa. Näissä poikkeuksellisissa tilanteissa saavutettavuus voi jäädä käytännön työssä vähemmälle huomiolle. Tämän kuvataan tapahtuvan siitä huolimatta, vaikka saavutettavuuden merkitys ja tärkeys on tunnistettu organisaatioissa periaatteellisella tasolla. Havainto saavutettavuuden merkityksestä saa selkeää tukea aikaisemmasta tutkimuskirjallisuudesta, jossa kriisitilanteiden on havaittu sekä heikentävän yksilöiden kykyjä käsitellä tietoa että samalla korostavan saavutettavuuteen liittyen ymmärrettävän ja selkeän viestinnän merkitystä (Wray et al., 2008; Lazar et al., 2015; Seeman & Cooper, 2018). Saavutettavuus voidaan tästä näkökulmasta havaita keskeisenä osana sekä viestinnän ymmärrettävyyttä että siten myös osaltaan kriisiviestinnän toimivuutta.

Tutkielman tulosten perusteella yhteys saavutettavuuden sekä kriisiviestinnän välillä näyttäytyy ensisijaisesti organisaatioiden valmiuteen liittyvänä kysymyksenä. Tämä tulkinta on linjassa teoreettisen viitekehysten kanssa, sillä myös aiemman tutkimuksen mukaisesti kriisiviestinnän valmius perustuu ennakoita rakennettuihin rakenteisiin sekä käytäntöihin (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013; Pearson & Clair, 1998), joihin myös saavutettavuuden käytäntöjen voi nähdä lukeutuvan. Tämä tutkielmassa tehty havainto juontaa juurensa siihen, ettei saavutettavuus näyttäydy kriisitilanteissa erillisenä omana toimenpiteenään, vaan sen toteutuminen pohjautuu normaaliolojen ennakkotyöhön sekä niissä muodostettuihin viestinnän rakenteisiin, käytäntöihin ja myös osaamiseen. Näin saavutettavuuden voidaan tulkita olevan osa organisaatioiden sellaisia viestinnällisiä valmiuksia, jotka tukevat yhtäältä kriisiviestinnän toimivuutta sekä toisaalta viestien ymmärrettävyyttä. Tämä korostuu erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa samanaikaisesti kansalaisten tiedontarve on suuri tai kasvava ja viestinnän

merkitys korostuu entisestään. Aiempi tutkimus antaa myös tukensa tälle havainnolle, korostaen viestinnän merkitystä juuri sellaisissa tilanteissa, joissa epävarmuus lisääntyy (Wray et al., 2008; Sellnow & Seeger, 2013).

Johtopäätösten loppuun on vielä nostettava tutkielman keskeinen kontribuutio, joka liittyy saavutettavuuden tarkasteluun osana kriisiviestinnän valmiutta julkisissa organisaatioissa. Teoreettisessa viitekehyksessä esitetysti, on aiemmassa tutkimuksessa saavutettavuutta usein tarkasteltu erilaisina teknisinä vaatimuksina, lainsäädännöllisinä velvoitteina tai verkkopalvelujen käytettävyyteen liittyvinä kysymyksinä (Persson et al., 2014; Petrie et al., 2015). Kriisiviestinnän aikaisempi tutkimus on taas osaltaan keskittynyt erityisesti erilaisiin viestinnän strategioihin, viestinnän vaikuttavuuteen sekä luottamuksen rakentumiseen erilaisissa poikkeus- ja kriisitilanteissa (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013).

Näiden toisistaan erillään olevien tutkimuserinteiden välillä ei saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välistä suhdetta ole tarkasteltu käytännöllisesti katsoen lainkaan. Tässä tutkielmassa onkin pyritty tarkastelemaan saavutettavuutta juuri näiden kahden näkökulman ja tutkimuserinteen risteyskohdassa. Siitä syystä tämän tutkielman voi nähdä laajentavan aiempaa tutkimuskirjallisuutta saattamalla nämä näkökulmat yhteen. Tutkimuksen kautta saatujen tulosten perusteella voidaan saavutettavuus ymmärtää osaksi viestinnällistä valmiutta organisaatioissa, sillä saavutettavuus ja sen toteutuminen perustuvat normaalioloissa suunniteltuihin ja toteutettuihin viestinnän rakenteisiin, käytäntöihin sekä myös osaamiseen yksilö- ja organisaatiotasolla (Reynolds & Seeger, 2005; Sellnow & Seeger, 2013). Näin tutkimus tuo tulosten keskiöön saavutettavuuden keskeisenä tekijänä yhtäältä viestinnän toimivuudessa ja toisaalta ymmärrettävyydessä, eikä ainoastaan teknisenä tai juridisena velvoitteena tilanteissa, joissa samanaikaisesti kansalaisten tarve tiedolle korostuu ja viestinnän merkitys kasvaa (Wray et al., 2008; Lazar et al., 2015).

Lopuksi keskeisissä tuloksissa ja johtopäätöksissä esitettyyn pohjautuen, viittaavat tutkielman tulokset osaltaan myös siihen, että organisaatioiden saattaisi olla hyödyllistä tarkastella saavutettavuuden ja kriisiviestinnän välistä yhteyttä nykyisiä toimintapojaan systemaattisemmin. Vaikka saavutettavuus näyttäytyykin arjessa osana normaaleja verkkoviestinnän käytäntöjä, ei kriisi- ja poikkeustilanteiden näkökulma näy organisaatioiden käytännöissä tai varsinkaan julkisissa dokumenteissa erityisen selkeästi. Tämän perusteella tutkielman sekä sen tulosten loppuun voidaan esittää, että saavutettavuutta voisi olla tarkoituksenmukaista suunnitella ja kehittää entistä tietoisemmin pitäen silmällä poikkeus- ja kriisitilanteiden viestintää. Tämä suositus on osaltaan linjassa teoreettisessa viitekehyksessä esitellyn kriisiviestinnän tutkimuksen kanssa, jossa tällaista ennakoivaa suunnittelua pidetään keskeisenä valmiuden osatekijänä (Reynolds & Seeger, 2005; Boin et al., 2016). Tämän suosituksen pohjalta viestintä saattaisi mahdollisesti palvella entistä paremmin mahdollisimman laajaa käyttäjien joukkoa myös sellaisissa tilanteissa, joissa tiedontarve syystä tai toisesta korostuu ja tiedonsaanti tai saatavilla olevan tiedon sisäistäminen mahdollisesti vaikeutuu.

5.2 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Jo tutkimuksen teoreettista viitekehystä koostettaessa nousivat pohdintaan mahdolliset kehittämistarpeet koskien saavutettavuuden ja kriisiviestinnän yhtymäkohtia. Vaikka asiantuntijoiden kanssa sivuttiinkin teemojen yhteisiä kehitystarpeita ja -mahdollisuuksia, ei niihin syvennytty tämän tutkielman analyysissä tai tuloksissa. Koska saavutettavuuden ja kriisiviestinnän suunnittelua ja organisoitumista ei olla prosessoitu yhdessä, olisi tämä kehittämistyö yksi potentiaalisista jatkotutkimuskohteista.

Myös parhaista käytännöistä saavutettavan kriisiviestinnän näkökulmasta keskusteltiin asiantuntijoiden kanssa, mutta nämäkin jätettiin varsinaisen analyysin ulkopuolelle muutoinkin niin monipuolisen ja laajan empiirisen aineiston vuoksi. Parhaista käytännöistä voisi tehdä erillisen tutkimuksensa, kuten myös mahdollisista uusista

käytännöistä ja niiden käyttöönotoista koskien saavutettavuutta kriisiviestinnässä. Näiden avulla saavutettavuuden ja kriisiviestinnän yhtymäkohtia olisi mahdollista tiivistää sekä tuoda käytännöntasolle, mikä saattaisi osaltaan parantaa saavutettavuutta osana kriisiviestinnän valmiutta.

Lisäksi koska tutkielma keskittyy julkisten organisaatioiden saavutettavuuteen, voisi saman tutkimuksen toteuttaa myös yksityisille toimijoille, joiden saavutettavuusperinteet ovat lainsäädännöllisten velvoitteitten takia julkisia toimijoita lyhyemmät. Tulokset saattaisivat olla samankaltaisia, mutta toisaalta yksityisten toimijoiden kirjo on sen verran laaja, että myös toimijoiden keskinäisessä vertailussa saattaisi ilmetä julkisia toimijoita suurempia eroavaisuuksia.

Kuten seuraava rajoitteita koskeva alaluku esittelee, ei tutkielma ota kantaa tai tarjoa lisätietoja siitä, miten saavutettavuus toteutuu yksittäisten käyttäjien näkökulmasta. Tämä nostaa esiin sen, että tutkielman rajatusta kontekstissa voisi toteuttaa myös käyttäjiin suunnatun tutkimuksen. Näin saataisiin mahdollisesti laaja-alaisempaa tietoa siitä, miten yksittäiset kansalaiset kokevat tiedon saavutettavuuden poikkeus- ja kriisitilanteissa sekä millaisia tuntemuksia se heissä herättää.

5.3 Tutkimuksen rajoitteet ja arviointi

Tutkielmassa ja sen toteutuksessa ilmenee tiettyjä rajoitteita, joita on syytä arvioida näin lopuksi. Tutkielman rajoitteet liittyvät esimerkiksi aineiston rajaukseen sekä tutkimuksen laadulliseen luonteeseen. Huomiota on syytä kiinnittää esimerkiksi saavutettavuusselosteiden analyysiin, joka perustui kymmenen julkisen toimijan verkkosivuilta kerättyihin dokumentteihin. Tämän vuoksi aineisto ja siitä saadut tulokset eivät ole yleistettävissä, sillä ne eivät kata kaikkia julkisen hallinnon organisaatioita ja toimijoita. Tulosten ei näin ollen voida nähdä kuvaavan koko julkisen sektorin käytäntöjä, vaan ne ainoastaan tarjoavat rajatun näkymän tarkasteluun valittujen organisaatioiden tavasta käsitellä saavutettavuuttaan dokumenttiaineistossa.

Rajattu aineiston määrä koskee myös haastatteluista saatua aineistoa, sillä myös niiden osalta tutkimuksen tulokset perustuvat melko pieneen ja rajattuun määrään asiantuntijahaastatteluja. Tutkielman toisen analysoitavan aineiston keräämiseksi toteutettiin seitsemän puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluista saadut tulokset heijastelevat erityisesti haastateltujen asiantuntijoiden näkemyksiä ja kokemuksia yksilöinä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on kuitenkin tutkittavan ilmiön syvempi ymmärtäminen eikä tilastollinen yleistettävyyden, joten tämä osuus tutkimuksen rajoitteista oli tiedossa jo varhaisessa vaiheessa tutkimuksen tekemistä.

Lisäksi tutkielma tarkastelee saavutettavuutta ja kriisiviestintää ensisijaisesti käyttäen julkisten organisaatioiden sekä niissä työskentelevien yksilöiden näkökulmia. Aineisto ei näin ollen huomioi tai pidä sisällään esimerkiksi kansalaisten tai eri palveluiden käyttäjien kokemuksia saavutettavuudesta erilaisissa kriisi- tai poikkeustilanteissa. Tämän vuoksi tutkimus ei tarjoa tietoa saavutettavuuden toteutumisesta yksittäisten käyttäjien tai kansalaisten näkökulmasta.

On myös huomionarvoista todeta saavutettavuusselosteiden analyysin perustuvan organisaatioiden tuottamiin virallisiin sekä julkisesti saatavilla oleviin määrämuotoisiin dokumentteihin. Tällaisina dokumentteina aineistona käytetyt selosteet kuvaavat organisaatioiden saavutettavuuteen liittyviä velvoitteita ja periaatteita, mutta niiden ei voida olettaa vastaavan välttämättä täysin arjen toimintaa. Tästä syystä saavutettavuusselosteiden analyysiä täydennettiin tutkielman toisessa aineistonkeruussa sekä analyysissa asiantuntijahaastatteluilla. Näiden avulla saavutettavuuden toteutumista pyrittiin arvioimaan myös täydentävästä käytännön näkökulmasta.

Koska tutkimusmenetelmän on laadullinen, rajoitteissa on nostettava esiin myös tutkijalle jäävä tulkinnallinen rooli keskeisenä osana tutkimusprosessia. Tässä tutkielmassa analyysit perustuvat tutkijan itsensä tekemiin tulkintoihin, mikä koskettaa

sekä ensimmäisen vaiheen analyysiä dokumenttiaineistosta että toisen vaiheen analyysiä asiantuntijahaastatteluista. Tehtyjen tulkintojen läpinäkyvyyttä on kuitenkin pyritty vahvistamaan analyysiprosessin mahdollisimman tarkalla kuvaamisella sekä tutkimustulosten yhteydessä aineistoesimerkkejä esittämällä.

Tässä esitellyistä useista rajoitteista huolimatta tutkimuksen vahvuutena voidaan kuitenkin pitää kahden erilaisen aineiston yhdistämistä toisiaan tukevin aineistoina. Saavutettavuusselosteiden dokumenttianalyysi sekä sen pohjalta suunnitellut ja tarkastellut asiantuntijahaastattelut tarjoavat toisiaan täydentäviä näkökulmia saavutettavuuteen ylipäätään, mutta myös saavutettavuuden ja kriisiviestinnän suhteeseen julkisissa organisaatioissa. Käytettyjen menetelmien avulla tutkielman mahdollistaa ilmiön tarkastelun yhtäältä organisatoristen dokumenttien ja toisaalta asiantuntijoiden kokemusten sekä näkemysten kautta.

Lähteet

- Aluehallintovirasto (n.d., a). *Tietoa saavutettavuudesta*. Noudettu 20.9.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/fi/yleista-saavutettavuudesta/tietoa-saavutettavuudesta>
- Aluehallintovirasto. (n.d., b). *Tietoa WCAG-ohjeistuksesta*. Noudettu 4.10.2025 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/>
- Aluehallintovirasto. (n.d., c). *Saavutettavuusseloste*. [Saavutettavuusvaatimukset.fi](https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi). Noudettu 12.3.2026 osoitteesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi>
- Ansell, C., & Boin, R. A. (2019). Taming deep uncertainty: The potential of pragmatist principles for understanding and improving strategic crisis management. *Administration & Society*, 51(7), 1079–1120. <https://doi.org/10.1177/0095399717747655>
- Aradau, C., Lobo-Guerrero, L., & van Munster, R. (2008). Security, Technologies of Risk, and the Political: Guest Editors' Introduction. *Security Dialogue*, 39(2–3), 147–154. <https://doi.org/10.1177/0967010608089159>
- Beck, U. (1992). *Risk society: Towards a new modernity*. Sage Publications, London.
- Beck, U. (2006). Living in the World Risk Society. *Economy and Society*, 35(3), 329–345. <https://doi.org/10.1080/03085140600844902>
- Boin, A., 't Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2016). *The Politics of Crisis Management: Public Leadership Under Pressure*. (2nd ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316339756>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2007). The Whole-of-Government Approach to Public Sector Reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059–1066. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00797.x>

- Christensen, T., Lægreid, P., & Rykkja, L. H. (2016). Organizing for Crisis Management: Building Governance Capacity and Legitimacy. *Public Administration Review*, 76(6), 887–897. <https://doi.org/10.1111/puar.12558>
- Comfort, L. K. (2007). Crisis Management in Hindsight: Cognition, Communication, Coordination, and Control. *Public Administration Review*. 67. 189 - 197. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00827.x>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Cornelissen, J. (2017). *Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice* (5th ed.). Sage Publications. <https://doi.org/10.1057/s41299-018-0055-6>
- Davies, R. (2015). eGovernment: Using technology to improve public services and democratic participation (In-Depth Analysis No. PE 565.890). *European Parliamentary Research Service*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA\(2015\)565890_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA(2015)565890_EN.pdf)
- Diehl, P. F., & Druckman, D. (2010). Evaluating peace operations. *Lynne Rienner*. <https://doi.org/10.1515/9781685856922>
- Digipalvelulaki. (306/2019). *Suomi. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta*. (Digipalvelulaki). Noudettu 4.10.2025 osoitteesta <https://digipalvelulaki2025.fi/digipalvelulaki/>
- Duodecim. (2021). Kognitio. *Lääketieteen sanasto*. Päivitetty 30.8.2021. Noudettu 7.2.2026 osoitteesta <https://www.terveyskirjasto.fi/ltt04223/kognitio?q=havaitsemiseen%20ja%20kielen%20ja%20muistiin%20ja%20oppimiseen>
- Eskola, J. & Vastamäki, J. (2015). *Teemahaastattelu: Opit ja Opetukset*. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkejä aloittelevalle tutkijalle*. 4. Painos. 27–44. Juva: PS-Kustannus.

- Euroopan parlamentti ja neuvosto. (2016). *Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies* (EU L 327, 2.12.2016, pp. 1–15). European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj/eng>
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2020). *Crisis Communication* (1. painos). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110554236>
- George, A. L. (1991). *Avoiding war: Problems of crisis management*. Westview Press.
- Hallintolaki 434/2003. (2003). Finlex. Noudettu 12.3.2026 osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- 't Hart, P., & Boin, A. (2001). Between Crisis and Normalcy: The Long Shadow of Post-Crisis Politics. teoksessa Rosenthal, U., Boin, A. & Comfort, L. K. (Toimittajat.), *Managing Crises: Threats, Dilemmas, Opportunities* (Sivut. 28–46). Charles C Thomas.
- https://www.researchgate.net/publication/262917722_Between_Crisis_and_Normalcy_The_Long_Shadow_of_Post-Crisis_Politics
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2008). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2015). *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita* (15. uud. p.). Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2015). *Tutki ja kirjoita* (20. uud. p.). Tammi.
- Hirvonen, M., Kinnunen, T., & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen, T. (Toimittajat) (2020). *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä*. (Sivut 13–31). Gaudeamus.
- Huoltovarmuuskeskus. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://www.huoltovarmuuskeskus.fi/saavutettavuusseloste>
- ICT4IAL (n.d.). *ICT for Information Accessibility in Learning*. Noudettu 20.9.2025 osoitteesta <https://www.ict4ial.eu/>

- International Organization for Standardization (ISO 26800:2011) (2011). *Ergonomics — General approach, principles and concepts*. Noudettu 20.9.2025 osoitteesta <https://www.iso.org/standard/42885.html>
- International Organization for Standardization. (ISO 9241-11:2018). (2018). *Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts*. ISO. <https://www.iso.org/standard/63500.html>
- Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (2016). *Diskurssianalyysi: Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino.
- Kehitysvammaliitto. (2023). *Saavutettavuus. Miksi saavutettava? Kuka hyötyy saavutettavuudesta? Kognitiiviset ja kielelliset vaikeudet*. Papunet. Julkaistu 17.1.2023, noudettu 7.2.2026 osoitteesta <https://papunet.net/saavutettavuus/miksi-saavutettava/kuka-hyotyy-saavutettavuudesta/kognitiiviset-ja-kielelliset-vaikeudet/>
- Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2015). *Ensuring Digital Accessibility Through Process and Policy*. Morgan Kaufmann. <https://dl.acm.org/doi/book/10.5555/2815674>
- Leskelä, L. (2019). *Selkokieli. Saavutettavan kielen opas*. Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opike.
- Loiacono, E. T., Djamalbi S., and Kiryazov, T. (2013). Factors that affect visually impaired users' acceptance of audio and music websites. *International Journal of Human-Computer Studies* 71, 3. (321–334). <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2012.10.015>
- Mitroff, I. I. (2005). *Why Some Companies Emerge Stronger and Better from a Crisis: Seven Essential Lessons for Surviving Disaster*. AMACOM.
- Myers, M. D. (2009). *Qualitative research in business and management*. Sage. <https://doi.org/10.4135/9781036208417>
- Oikeusministeriö. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://oikeusministerio.fi/saavutettavuusseloste>
- Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. *Academy of Management Review*, 23(1), 59–76. <https://doi.org/10.2307/259099>

- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14, 505–526. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>.
- Petrie, H., Savva, A., and Power, C. (2015). Towards a unified definition of web accessibility. In *Proceedings of the 12th Web for All Conference (W4A '15)*. ACM, New York, NY, USA, Article 35, 1–13. <https://doi.org/10.1145/2745555.2746653>
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public Management Reform: A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity (4. painos)*. Oxford University Press.
- Puolustusministeriö. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://defmin.fi/yhteystiedot/saavutettavuusseloste>
- Puolustusvoimat. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://puolustusvoimat.fi/saavutettavuusseloste>
- Rajavartiolaitos. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://raja.fi/saavutettavuusseloste>
- Renn, O. (2008). *Risk Governance: Coping With Uncertainty in a Complex World*. Earthscan, London. <https://doi.org/10.1007/978-1-4020-6799-0>
- Reynolds, B., & Seeger, M. W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10(1), 43–55. <https://doi.org/10.1080/10810730590904571>
- Rink, I. (2024). Communication barriers. teoksessa Maaß, C. & Rink, I. (toimittajat), *Handbook of accessible communication* (sivut 33–68). Frank & Timme. https://doi.org/10.57088/978-3-7329-8775-7_3
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and organizations: ideas, interests, and identities* (4. painos). Sage Publications.
- Seeman, L. (2015). *Cognitive accessibility user research*. W3C. Noudettu 15.12.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/TR/coga-user-research/>
- Seeman, L., & Cooper, M. (2018). *Cognitive accessibility gap analysis*. W3C. Noudettu 15.12.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/TR/coga-gap-analysis/>

- Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2013). *Theorizing crisis communication*. Wiley-Blackwell.
- Selovu, K. (2019). *Saavutettavuusopas*. Euraprint.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. *Academy of Management Review*, 20(3), 571–610.
<https://doi.org/10.2307/258788>
- Taylor, S. J., Bogdan, R. & DeVault, M. L. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource* (4. painos). John Wiley & Sons.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://thl.fi/thl/tietoa-sivustosta/saavutettavuusseloste>
- Tieteen termipankki (n.d.) *Hakusana: saavutettavuus*. Noudettu 20.9.2025 osoitteesta https://tieteentermipankki.fi/wiki/Selkokielen_tutkimus:saavutettavuus
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uudistettu laitos). Tammi.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://tem.fi/saavutettavuusseloste>
- Ulkoministeriö. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://um.fi/saavutettavuusseloste>
- Vaasan yliopisto. (n.d.). *Saavutettavuus*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://www.uwasa.fi/fi/saavutettavuus>
- Valtioneuvosto. (n.d.). *Saavutettavuusseloste*. Noudettu 1.2.2026 osoitteesta <https://valtioneuvosto.fi/saavutettavuusseloste>
- Valtioneuvoston kanslia. (2023). *Kriisitilanteita koskevan kansalaisviestinnän kehittäminen: Työryhmän loppuraportti* (Valtioneuvoston julkaisuja 2023:1). Noudettu 28.2.2026 osoitteesta <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/3df7c944-2728-45f5-b690-23869c523df8/content>
- Valtiovarainministeriö. (2025). *Suositus varautumisesta häiriötilanteisiin tiedonhallinnan näkökulmasta*. Julkaistu 10.12.2025. Noudettu 28.2.2026 osoitteesta: <https://vm.fi/documents/10623/0/Suositus%20h%C3%A4iri%C3%B6tilanteisiin%20varautumisesta%2010.12.2025.pdf/ee22e6f2-ca54-0b5b-25af->

[3d0325ebb7cb/Suositus%20h%C3%A4iri%C3%B6tilanteisiin%20varautumisesta%2010.12.2025.pdf?t=1765524267570](https://www.who.int/newsroom/fact-sheets/detail/assistive-technology)

- WHO World Health Organization. (2024). *Assistive technology*. World Health Organization. Julkaistu 2.1.2024. Noudettu 20.9.2025 osoitteesta <https://www.who.int/newsroom/fact-sheets/detail/assistive-technology>
- Wray, R. J., Kreuter, M. W., Jacobsen, H., Clements, B., & Evans, R. G. (2008). Theoretical perspectives on public communication preparedness. *Family & Community Health, 31*(1), 25–37. <https://doi.org/10.1089/bsp.2013.0038>
- W3C. (2019). *Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1*. Virallinen suomenkielinen käännös. Julkaistu 22.11.2019. Noudettu 4.10.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>
- W3C WAI (Web Accessibility Initiative). (2023). *Cognitive accessibility at W3C*. Noudettu 5.11.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/WAI/cognitive/>
- W3C. (2023). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2* (W3C Recommendation, julkaistu 5.10.2023). Noudettu 5.11.2025 osoitteesta <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko: Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta.

Teema 1: Verkkoviestinnän asiantuntijarooli

1. Roolisi ja vastuusi verkkoviestinnän parissa?

Teema 2: Saavutettavuus osana verkkoviestintää

2. Missä yhteyksissä saavutettavuus nousee esiin työssäsi?
3. Miten itse ymmärrät saavutettavuuden verkkoviestinnän näkökulmasta?

Teema 3: Viestintä kiireessä ja poikkeustilanteissa

4. Puhutaanko työssäsi kriisi- tai poikkeustilanteiden viestinnästä?
5. Onko kohdallesi sattunut joitakin kriisejä tai poikkeustilanteita? Jos kyllä, millaisia?
6. Vaikuttaako kognitiivinen saavutettavuus poikkeustilanteissa teidän toimintakentässänne?

Teema 4: Saavutettavuus ja kriisiviestintä – erillään vai yhdessä?

7. Ovatko saavutettavuus ja kriisiviestintä mielestäsi työssäsi erillisiä teemoja vai kytkeytyvätkö ne toisiinsa?

Teema 5: Tärkeys ja priorisointi

8. Kuinka tärkeänä pidät saavutettavuuden huomioimista kriisitilanteiden viestinnässä?

Teema 6: Julkinen toimijuus

9. Miten koet julkisen toimijan roolin vaikuttavan verkkoviestintäänne yleisesti?

Teema 7: Käytännöt, ohjeet ja vastuut

10. Onko teillä määritelty joitain varautumisen keinoja, kuten toimintaohjeita erilaisten tilanteiden varalle?
11. Miten saavutettavuusosaamista kehitetään tai hyödynnetään kriisitilanteissa tai niiden varalle?

Teema 8: Kokemukset ja oppiminen

12. Onko saavutettavuus mielestäsi asia, joka korostuu poikkeustilanteissa?

13. Pitäisikö saavutettavuuden ja kriisiviestinnän mielestäsi kohdata nykyistä vahvemmin?

Lopuksi

14. Miten saavutettavuus voisi tulevaisuudessa kytkeytyä paremmin tai realistisemmin poikkeustilanteiden viestintään?

15. Onko jokin näkökulma saavutettavuuden ja kriisiviestinnän osalta, jota ei usein huomioida, mutta joka olisi mielestäsi tärkeä?

16. Tuleeko vielä jotain mieleen asian tiimoilta?

Liite 2. Tutkimustiedote.

Tutkimustiedote: Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta

Pyydän sinua osallistumaan tähän haastattelututkimukseen, jossa tutkitaan saavutettavuutta osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta. Yhteystietosi olen saanut VNK:n alaisen Outlookin sisäisestä osoiteluettelosta tai lähipiirini antaman vinkin kautta.

Tämän tiedotteen lukemisen jälkeen sinulta pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Voit halutessasi esittää kysymyksiä tutkijalle sähköpostilla.

Tutkimuksen tavoite

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia saavutettavuutta osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta kartoittaen saavutettavuuden nykytilaa ja merkitystä erilaisissa kriisitilanteissa. Tutkimus pyrkii tarkastelemaan, miltä nykytilanne näyttää yllättävän kriisin iskiessä, minkälaista kriisinhallintaa nykytila tuekseen tarvitsee sekä minkälaisia valmiuteen liittyviä toimia julkiset toimijat tekevät, jos tekevät. Keskeisimmät käsitteet ovat kriisi, kriisinhallinta, valmius, varautuminen, kriisiviestintä, saavutettavuus ja käytettävyys.

Tutkimuksen aikataulu ja vaiheet

Tutkimus aloitetaan tarkastelemalla julkisten toimijoiden julkisesti saatavilla olevia saavutettavuusselosteita. Tämän jälkeen helmi-maaliskuun 2026 aikana suostumuksensa antaneiden kanssa järjestetään yksilöhaastattelut. Tutkimus sisältää haastatteluosuuden, jossa keskitytään haastateltavien henkilökohtaisiin kokemuksiin. Haastattelut järjestetään etäkokousalustojen avulla ja puhelut nauhoitetaan materiaalin käsittelyn helpottamiseksi.

Suostumuksen saamisen jälkeen asiantuntijoiden kanssa sovitaan haastattelulle sopivat ajankohdat sähköpostitse. Ajankohdan sopimisen jälkeen haastattelukysymykset lähetetään sähköpostilla tutkimukseen osallistuville asiantuntijoille ennakkovalmistautumista varten. Haastattelurunko sisältää kysymyksiä ja sen on tarkoituksena luoda pohja käydylle vapaamuotoiselle keskustelulle. Haastattelun kesto on noin yksi tunti. Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta palkkiota.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimuksen tuloksia ei ole tarkoitus hyödyntää sellaisenaan tutkimuksen ulkopuolisiin tarkoituksiin, mutta sen valmistuttua materiaalit voidaan tarvittaessa jakaa julkisten toimijoiden käyttöön kehitystyötä varten. Mikäli esimerkiksi haastatteluun osallistuneet asiantuntijat niin toivovat. Tutkimuksessa käytettäviin menetelmiin ei liity taloudellisia, yrityksen maineeseen liittyviä riskejä tai henkilötietojen käsittelyyn liittyviä riskejä.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Tässä tutkimuksessa kerättyä tietoa käsitellään luottamuksellisesti EU:n tietosuojasetuksen ja Suomen tietosuojalain edellyttämällä tavalla.

Tutkittavilta kerättyjä henkilötietoja käsitellään tässä tutkimuksessa vain tutkimuksen toteuttamisen kannalta välttämättömässä laajuudessa. Tutkittavista kerättävät tiedot koostuvat haastatteluissa annetuista vastauksista sekä rajatuista taustatiedoista, kuten työnantajasta ja tehtäväkuvasta. Tutkittavia ei ole mahdollista tunnistaa tutkimuksessa esitetyistä tuloksista. Tutkimuksessa voidaan verrata ja yhdistää tutkittavan antamia tietoja julkisesti saatavilla oleviin organisaation asiakirjoihin, mikäli se on tutkimuksen kannalta tarpeellista, jättäen kuitenkin yhdistämättä haastateltavaa työnantajaansa. Henkilötietojen käsittelystä, säilyttämisestä ja suojauksesta kerrotaan tarkemmin erillisessä tietosuojailmoituksessa.

Haastatteluaineisto pseudonymisoidaan siten, että osallistujat merkitään tunnisteilla (H1–H7). Tutkija säilyttää erillistä koodiavainta, jonka avulla tunnistet voidaan yhdistää

osallistujien henkilöllisyyteen. Koodiavaimeen on pääsy vain tutkijalla, eikä tietoja luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille tahoille.

Tutkimusaineistoa ei käytetä hyödyksi muihin tarkoituksiin.

Henkilöiden yksityisyys/yksityisyydensuoja julkaisuissa

Tulosten raportoinnin yhteydessä kohdehenkilöt ja heidän edustamansa toimijat pseudonymisoidaan. Esimerkeistä poistetaan kohdat, jotka mahdollistavat haastateltujen tunnistamisen. Haastatteluaineisto pseudonymisoidaan siten, että osallistajat merkitään tunnisteilla (H1–H7). Tutkija säilyttää erillistä koodiavainta, jonka avulla tunnisteet voidaan yhdistää osallistujien henkilöllisyyteen. Koodiavaimeen on pääsy vain tutkijalla, eikä tietoja luovuteta tutkimuksen ulkopuolisille.

Tutkimustiedostoa ja tutkimuksen yhteydessä kerättyjä aineistoja säilytetään Vaasan yliopistossa yliopiston aineistohallinnan ohjeiden mukaisella tavalla siihen asti, kunnes opinnäytetyö on valmis ja arvioitu sekä opiskelu päättyy. Tämän jälkeen ne hävitetään.

Tutkimuksen rahoittajat

Tutkimuksella ei ole rahoitusta.

Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voit peruuttaa osallistumisesi tutkimukseen milloin tahansa. Jos perut osallistumisesi, peruuttamisilmoitukseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää tutkimuksessa edelleen.

Yksityisyys tutkimusjulkaisuissa ja tutkimuksen julkisuus

Tutkittavien henkilöiden tai heidän edustamiensa toimijoiden nimiä ei mainita tutkimuksen yhteydessä, vaan tulokset käsitellään pseudonymisoidusti. Ainoastaan julkisesti saatavilla olevista saavutettavuusselosteista kerättyjä tietoja analysoidaan toimijakohtaisesti.

Valmiin tutkimuksen tuloksista lähetetään yhteenveto tutkimuksen osallistujille.

Aineiston käyttäminen muuhun kuin tutkimuskäyttöön ja jatkotutkimukseen

Haastatteluja, tallenteita tai muita aineistoja ei käytetä muuhun kuin tutkimuskäyttöön, nimenomaisesti tässä tutkimuksessa.

Lisätiedot

Lisätietoja tutkimuksesta antaa Aino Järvenpää (yhteystiedot alla)

Tutkijan yhteystiedot

Aino Järvenpää

Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö, Tekninen viestintä

Puhelinnumero ja sähköpostiosoite

Liite 3. Haastateltavien kontaktointiviesti.

Hei,

Teen Pro Gradu -tutkielmaani Vaasan yliopiston Teknisen viestinnän maisteriohjelmassa työotsikolla "**Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta**" ja olen sinuun yhteydessä, sillä toivoisin voivani **haastatella sinua yhtenä asiantuntijana**. Koska kyseessä on verkkoviestintään (saavutettavuus) julkisten toimijoiden kontekstissa liittyvä aihe, ajattelin sinun olevan sopiva henkilö haastateltavaksi. Mikäli koet jonkun toisen henkilön olevan organisaatiossanne sopivampi henkilö osallistumaan tutkimukseen, olisin todella kiitollinen avustasi myös tässä tapauksessa.

Tutkielmassani on tarkoituksena häivyttää haastateltavien henkilöllisyys sekä se, minkä julkisen toimijan palveluksessa kukin haastateltava toimii. Haastattelut tullaan pitämään etäyhteyksin sekä nauhoittamaan aineistohallinnan helpottamiseksi. Kyseessä tulisi olemaan puolistrukturoitu teemahaastattelu **helmikuun lopun-maaliskuun alun 2026 aikana**. Haastattelun kesto on **noin tunnin verran**. Haastattelurungon tulisin lähettämään sinulle ennakkoon valmistautumisesi tueksi.

Tutkimukseni on tarkoitus perehtyä siihen, huomioivatko julkiset toimijat saavutettavuuden kriisiviestintänsä suunnittelussa ja toteutuksessa. Aihe tarkastelee mahdollisuuksien mukaan myös sitä, millaisia esteitä ja haasteita saavutettavuuden varmistamisessa saattaa ilmetä digitaalisten kriisiviestintäkanavien käytössä. Mikäli aihe on ylipäänsä tunnistettu, tarkoituksenani on myös tarkastella parhaita käytäntöjä saavutettavan kriisiviestinnän kehittämiseksi.

Olen liittänyt mukaan tutkimustiedotteen, josta voit tarkastella tutkimuksen sekä tietojen käsittelyn tietoja tarkemmin. Tämän lisäksi tulen pyytämään kirjallisen suostumuksesi kera tietosuojailmoituksen, mikäli lähdet avukseni. Olisikohan sinut siis mahdollista saada haastateltavaksi?

Parhain terveisin, Aino Järvenpää

Liite 4. Tietosuojailmoitus.

OPINNÄYTETYÖN TIETOSUOJAILMOITUS

Päiväys 07.02.2026

Tässä tietosuojailoituksessa sinulle kerrotaan henkilötietojesi käsittelystä.

1. Rekisterinpitäjä(t) opinnäytteessä

Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta (pro gradu - tutkielma)

Aino Järvenpää

Vaasan yliopisto, Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö, Tekninen viestintä sähköpostiosoite, puhelinnumero

2. Henkilötietojen käsittelytarkoitus ja käsittelyperuste

Henkilötietojasi käsitellään ”Saavutettavuus osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta” aiheisessa opinnäytetyössä.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia saavutettavuutta osana julkisten toimijoiden kriisiviestinnän valmiutta kartoittaen saavutettavuuden nykytilaa ja merkitystä erilaisissa kriisitilanteissa. Tutkimus pyrkii tarkastelemaan, miltä nykytilanne näyttää yllättävän kriisin iskiessä, minkälaista kriisinhallintaa nykytila tuekseen tarvitsee sekä minkälaisia valmiuteen liittyviä toimia julkiset toimijat tekevät, jos tekevät. Tutkimus on monimenetelmäinen ja siihen sisältyy julkisesti saatavilla olevien saavutettavuusselosteiden analysointia sekä asiantuntijahaastatteluita, joiden vastaukset pseudonymisoidaan.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Henkilötietojen käsittelyperusteena on:

Suostumus

Rekisterinpitäjän oikeutettu etu

3. Henkilötietojen säilytysaika

Opinnäytteen hyväksymisen jälkeen aineisto ja henkilötiedot tuhoetaan. Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika 06/2026.

4. Käsiteltävät henkilötiedot

Tutkimuksessa sinusta kerätään seuraavia henkilötietoja:

1. Nimitiedot
2. Yhteystiedot (puhelinnumero, sähköpostiosoite)
3. Työnantaja sekä työtehtävä/tehtävänimike
4. Haastattelun tietosisältö
5. Äänitallenne

Tutkimuksessa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä.

Tiedot kerätään

Tutkittavilta itseltään

Muusta lähteestä:

5. Henkilötietojen siirto EU/ETA-alueen ulkopuolelle

Tutkimuksessa henkilötietojasi siirretään ei siirretä EU/ETA-alueen ulkopuolelle.

6. Henkilötietojen vastaanottajat

Henkilötietojasi voidaan luovuttaa Vaasan yliopistolle opinnäytetyön ohjauksen, arvioinnin, arkistoinnin sekä akateemisten ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseksi. Tämä sisältää myös hallintohenkilöstön pääsyn tietoihin opinnäytetyön jättämisen ja arvioinnin yhteydessä.

Lisäksi henkilötietoja voivat käsitellä IT-järjestelmä- ja sovellustoimittajat, jotka käsittelevät henkilötietoja vain siinä laajuudessa, kun se on tarpeen palveluiden tarjoamiseksi, ja heitä sitovat asianmukaiset sopimusperusteiset tietosuojavelvoitteet.

7. Henkilötietojen suojaaminen

Suojauksen periaatteet

Manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa/kaapissa. Digitaalinen aineisto suojataan käyttäjätunnuksella ja salasanalla tai kaksivaiheisella käyttäjän tunnistuksella (MFA). Aineistosta poistetaan suorat tunnistetiedot.

8. Rekisteröidyn oikeudet

Tietosuojalainsäädännön mukaisesti sinulle kuuluu oikeus saada pääsy tietoihin, oikaista tietoja, oikeus tietojen poistamiseen (oikeus tulla unohdetuksi), rajoittaa tietojen käsittelyä ja vastustaa henkilötietojen käsittelyä. Jos haluat käyttää jotain oikeuttasi, ota yhteys rekisterinpitäjään.

Jos henkilötietojesi käsittely perustuu suostumukseen, suostumuksen voi peruuttaa milloin tahansa ilmoittamalla tästä rekisterinpitäjälle. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta ennen suostumuksen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Oikeus valittaa viranomaiselle

Sinulla on oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelyä valvovalle viranomaiselle, jos epäilet henkilötietojasi käsiteltävän vastoin tietosuojalainsäädäntöä. Tietosuojavaltuutetun ajantasaiset yhteystiedot löydät täältä: [Tietosuojavaltuutetun toimisto | Tietosuojavaltuutetun toimisto](#)

Liite 5. Saavutettavuusselosteiden analyysin tulostaulukko.

a) Organi saatio	b) Saavutetta vuuden tila	c) Puutteiden näkyvyys (matala- korkea) + WCAG- viittaukset	d) Vastuiden nimeämin en	e) Palaute & valvonta	f) Kytkenä valmiuteen / kriiseihin	g) Saavutettav uuden rooli
UM	Täyttää suurilta osin	Korkea, eksplisiittiset WCAG- kriteeriviittaukset	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen
PV	Täyttää suurilta osin	Korkea, eksplisiittiset WCAG-viittaukset (useita)	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Hallinnollis- tekninen
RVL	Osittain saavutetta va	Keskitaso–korkea, eksplisiittiset WCAG- viittaukset	Viestintä vastuutett u	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen
VN	Täyttää suurilta osin	Korkea, eksplisiittiset WCAG-viittaukset	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen
THL	Osittain saavutetta va	Keskitaso, yleinen WCAG-maininta, osin yksilöity	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Palvelullinen ja käyttäjäläht öinen
OM	Täyttää suurilta osin	Korkea, eksplisiittiset WCAG-viittaukset	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen
HVK	Osittain saavutetta va	Keskitaso, yleinen WCAG-viittaus, rajallisesti yksilöity	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Hallinnollis- tekninen
UWAS A	Osittain saavutetta va	Matala-keskitaso, ei eksplisiittisiä WCAG- viittauksia	Yliopistotas o	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Palvelullinen ja käyttäjäläht öinen
TEM	Täyttää suurilta osin	Korkea, eksplisiittiset WCAG-viittaukset	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen
PLM	Täyttää suurilta osin	Keskitaso-korkea, eksplisiittiset WCAG- viittaukset	Organisaati otaso	Palaute + Traficom	Ei eksplisiittinen, ei mainintoja kriisi- tai poikkeustilanteista	Velvoite- ja raportointik eskeinen