

Saavutettavat palvelut ja verkko-ohjaus

Sirpa Kokkonen, medianomi (AMK), suunnittelija, opintopalvelut, Lapin ammattikorkeakoulu

Avainsanat: esteettömyys, saavutettavuus, verkko-ohjaus

Verkko-ohjausta on kehitetty paljon ja on kehitettävä edelleen

Suomessa on viime vuosina kehitetty opintojen verkko-ohjausta eri hankkeissa ja oppilaitoksissa, mutta ohjausta on kehitettävä edelleen joustavammaksi ja monipuolisemmaksi vastaamaan monenlaisia tarpeita ja erilaisia opiskelijoita. Opintojen ohjaukseen on kehitetty esimerkiksi erilaisia opiskelijoita auttavia keskitettyjä verkkosivuja, chat-palveluja sekä muita reaali- ja eriaikaisia oppijalähtöisiä ratkaisuja. Sen lisäksi, että on kehitetty yhä useampia palveluita, teknisesti toimivia ja esteettisiä verkkoratkaisuja, on alettava entistä enemmän kiinnittää huomiota myös palvelujen saatavuuteen ja ymmärrettävyyteen.

Verkko-ohjausta ja neuvontapalveluja soisi kehitettävän siten, että voimme yhä paremmin palvella ja ohjata muun muassa kasvavaa monimuoto-opiskelijoiden määrää, erilaisia oppijoita sekä eri elämäntilanteissa olevia opiskelijoita ja opiskelemaan hakevia lähellä ja kaukana. Joskus opiskelijan on helpompi kertoa vaikeista asioista verkon välityksellä kuin kasvotusten opettajan tai tuutorin kanssa pienessä huoneessa, vaikkei monimuotoryhmään kuuluisikaan, mutta varsinkin pitkien etäisyyksien päästä verkko-ohjaus voi olla se parhaiten toimiva ratkaisu. Jotkut opiskelijat saattavat syystä tai toisesta tarvita myös erilaisia verkkopalveluja, kuin nyt on tarjolla.

Saavutettavuusdirektiivi saapuu, olemmeko valmiita?

Verkko-ohjauksen edelleen kehittämisen saumaan osuu sopivasti uusi EU:n [saavutettavuusdirektiivi](#), joka tulee lähivuosina voimaan myös Suomessa ja koskee koko julkista sektoria. Direktiivin mukaan kaikilla on oltava tasavertaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluja. Suomen oma implementointi laista tulee eduskunnan käsittelyyn vielä

tänä vuonna. Saavutettavuusohjeiden sivusto on myös tuloillaan ja saavutettavuusasioita tullaan hallinnoimaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston uudessa saavutettavuuden valvontayksikössä.

Ammattikorkeakoulujen opintoasiainpäivillä marraskuussa 2018 Viena Raivio Etelä-Suomen aluehallintovirastosta kertoi, että saavutettavuus verkossa on samantapainen asia kuin esteettömyys fyysisessä maailmassa. Saavutettavuus helpottaa kaikkia verkon palveluiden käyttäjiä, koska sen keskeisiä sisältöjä ovat ymmärrettävyys ja helppokäyttöisyys. Saavutettavuus on huomioitava myös teknisessä toteutuksessa ja sisällöntuotannossa. Saavutettavuuden edistäminen on myös jatkuvaa: tarvitaan yhä enemmän ymmärrystä, asennemuutosta ja kouluttautumista päästäksemme eteenpäin saavutettavuuden tiellä.

Huonosta saavutettavuudesta kärsii tällä hetkellä noin miljoona suomalaista: välkkyvät sivustot häiritsevät migreenistä kärsiviä, näkövammaisten ruudunlukijat eivät pysty kaikkien sivujen sisältöihin, viittomia ei juuri verkossa käytetä ja teksti saattaa olla vaikealukuista lukivaikeuksista kärsiville, maahanmuuttajataustaisille tai ikääntyville. Helppokäyttöisistä ja hyvin saavutettavista verkkoratkaisuista hyötyvät kaikki, eli toki myös opiskelijat ja henkilökunta. Helposti saavutettavat ja ymmärrettävät monimediaiset ja -kanavaiset palvelut auttavat ohjaustilanteessa ja neuvontatyössä molemmin puolin. Ammattikorkeakoulukentällä ohjausta kehitettäessä on hyvä huomioida myös, että saavutettavuusdirektiivi koskee myös opinnäytetöitä, jotka valmistuvat direktiivin voimaantulon päivämäärän jälkeen.

Lähteet

Raunio, V. 2018. Aluehallintovirasto. Opintoasiainpäivät: Mitä on saavutettavuus? 15.11.2018.

Aluehallintovirasto 2018. Saavutettavuus. Viitattu 19.11.2018
<https://www.avi.fi/web/avi/saavutettavuus>