

Tanja Keränen

Verkkopalvelujen saavutettavuus Kajaanin ammattikorkeakoulussa

Opinnäytetyö

Tradenomi YAMK

Kevät 2021

Tiivistelmä

Tekijä: Keränen Tanja

Työn nimi: Verkkopalvelujen saavutettavuus Kajaanin ammattikorkeakoulussa

Tutkintonimike: Tradenomi (YAMK), tietojenkäsittely ja liiketoimintaosaaminen

Asiasanat: saavutettavuus, verkkopalvelut, käytettävyys, sisällöntuotanto, tekniikka

Saavutettavuus ja digipalvelut nousivat keskiöön vuonna 2016, kun EU:n saavutettavuusdirektiivi astui voimaan. Kansallisesti direktiivin toimeenpano aloitettiin seuraavana vuonna ja kansallinen lainsäädäntö tuli voimaan huhtikuussa 2019.

Kun puhutaan saavutettavista sisällöistä, tarkoitetaan sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti. Huhtikuussa 2019 voimaan tullut laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta määrittää julkisen sektorin verkkopalvelujen ja mobiilipalvelujen saavutettavuudesta. Laki koskettaa myös ammattikorkeakouluja ja niiden tulee huomioida lain vaatimat saavutettavuusvaatimukset verkkopalveluissaan.

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena oli tehdä Kajaanin ammattikorkeakoulun (KAMK) digitaalisista palveluista saavutettavat lainsäädännön määräämällä tavalla syyskuun 23. päivä 2020 mennessä. Tavoitteena oli saada myös saavutettavuusasioista selkeä kokonaisuus ja ohjeistus, jotta ammattikorkeakoulun henkilöstö ymmärtää mitä se tarkoittaa jokaisen oman työn kannalta. Työ toimii lähtölaukauksena sille työlle mitä saavutettavuuteen ja asiakaskokemukseen liittyen KAMKin tulee jatkossa tehdä suunnitellessaan ja toteuttaessaan verkkopalveluja.

Euroopan unionin saavuttavuusdirektiivissä todetaan saavutettavuuden neljä periaatetta, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä toimintavarmuus. Direktiivin neljästä kohdasta muodostuu myös verkkopalvelujen saavutettavuuden kolme osa-aluetta. Ne ovat tekninen toteutus, käyttöliittymän käytettävyys ja sisällön selkeys. Näistä kolmesta osa-alueesta muodostuu myös kehittämistehtävän teoreettinen viitekehys, joihin peilaten työhön liittyvä haastattelututkimus on toteutettu. Haastattelututkimus toteutettiin asiantuntijahaastatteluna yhdelle asiantuntijalle, jota haastateltiin kolme eri kertaa.

Haastatteluissa haettiin erityisesti vastauksia siihen, miten saavuttavuus käytännössä toteutetaan lainsäädännön mukaiseksi ammattikorkeakoulussa. Mitkä ovat tekniset vaatimukset, jotka riittävät? Ja mikä on yleensä se taso, joka saavutettavuudessa tulee olla? Ja mikä on riittävä taso ammattikorkeakouluille? Mitkä ovat sudenkuopat ammattikorkeakoulun saavutettavuustyössä?

Haastattelun perusteella kehitettiin Kajaanin ammattikorkeakoulun saavutettavuus lainvaatimalle tasolle ja järjestettiin henkilöstölle koulutukset aiheeseen liittyen.

Abstract

Author: Keränen Tanja

Title of the Publication: Accessibility of online services at Kajaani University of Applied Sciences

Degree Title: Master of Business Administration

Keywords: accessibility, online services, usability, content, technology

Accessibility and digital services rose to the center in 2016, when the EU accessibility directive came into effect. The directives execution was started nationally next year and the national legislation came into effect in April of 2019.

When it comes to accessible content, we are talking about the ease of use in internet services. The April 2019 legislation that came into effect defines the public sectors online- and mobile services accessibility. The legislation also concerns colleges and they have to mind the legislation's accessibility requirements in their online services.

This development tasks goal was to make the KAMK digital services accessible by 23. of September 2020. The goal was to also get a clear view of the big picture of accessibility and directions, so the college staff can understand what it means to everyone's job. This thesis works as a starting point for the work that KAMK will have to do in the future when planning and implementing online services in terms of accessibility and customer experience.

Four principles are brought up in the EU directive, noticeability, controllability, understandability, and reliability. The four sections also form three sectors of online service accessibility, which are technical execution, the usability of user interface, and the clarity of content. These three areas also form the theoretical frame of reference for the development task, in which the work-related interview research has been carried out. The interview study was carried out with an expert interview to one expert.

In these interviews, we were looking for answers to how accessibility is carried out in practice according to the legislation in universities of applied Sciences. What are sufficient technical requirements? And what is the usual level which accessibility must have? And what is the sufficient level for a university of applied sciences. What are the pitfalls in a college accessibility work?

“A mind that is stretched by new experience can never go back to its old dimensions.”

— Oliver Wendell Holmes, Jr.

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	3
1.2	Saavutettavuus Kajaanin ammattikorkeakoulussa.....	5
2	Verkkopalvelujen saavutettavuus - teoriaviitekehys.....	7
2.1	Lainsäädäntö.....	10
2.2	Saavutettavuusvaatimusten perusteet.....	12
2.3	Avustavat teknologiat ja apuvälineet.....	13
2.4	Käytettävyys -suunnittele kaikille.....	15
2.5	Sisällön tuottaminen verkkopalveluihin.....	15
2.5.1	Värit ja kontrastit.....	16
2.5.2	Selkeä kieli.....	17
2.5.3	Otsikointi.....	18
2.5.4	Linkit.....	19
2.5.5	Kuvat saavutettavaksi.....	19
2.5.6	Videoiden saavutettavuus.....	20
2.6	Saavutettavuusseloste.....	21
2.7	Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa.....	22
3	Kehittämistehtävän tavoitteet ja menetelmät.....	23
3.1	Haastattelututkimus.....	24
3.2	Asiantuntijahaastattelu.....	25
4	Kehittämistehtävän toteutus.....	27
4.1	Verkkopalveluiden tekniset muutokset saavutettavuuden kannalta.....	27
4.2	Käytettävyys ja sisällön saavutettavuus.....	30
4.3	Käytettävyyden eroosio ja verkkosivujen uudistaminen.....	32
4.4	Saavutettava sisältö.....	36
4.5	Perehdytys ja koulutus takaa sisällön saavutettavuuden.....	38
5	Pohdinta.....	42
6	Lähteet.....	46

Liitteet

Symboliluettelo

Alt-teksti

Kuvan tekstivastine. Käytännössä puhutaan myös termeistä alternative text, vaihtoehtoinen kuva tai vaihtoehtoinen teksti. Tekstivastineella on tarkoitus tuottaa teksti, jonka esimerkiksi ruudunlukuohjelma lukee.

WCAG

Web Content Accessibility Guidelines eli suomeksi Verkkosisällön saavutettavuusohjeet. WCAG on kansainvälinen ohjeistus verkkosisältöjen saavutettavuudesta. WCAG-ohjeistuksen laatimisesta ja kehittämisestä vastaa kansainvälinen World Wide Web -konsortio. WCAG 2.1 -suositus hyväksyttiin kesäkuussa 2018. Useasti verkkopalvelujen saavutettavuuteen ohjaava lainsäädäntö nojaa WCAG-kriteeristöön.

URL-osoite

URL-osoite (Uniform Resource Locator) osoittaa verkkosivuston tai tiedoston sijainnin internetissä. Jokaisella sivustolla ja tiedostolla on yksiohllinen osoite.

Responsiivinen ulkoasu

Verkkosivujen responsiivinen ulkoasu tarkoittaa sitä, että se mukautuu käyttäjän laitteen mukaan. Responsiivinen ulkoasu toimii pöytäkoneella, läppärillä, tabletilla tai puhelimella.

1 Johdanto

Me kaikki olemme erilaisia ja se tekee elämästä mielenkiintoisen. Erilaisuus on rikkaus, joka vaikuttaa joka päiväiseen elämäämme. Ei ole keskivertokansalaisia, jotka tekisivät, kokisivat tai näkisivät asioita tismalleen samalla tavalla. On yksilöitä, jotka tekevät asioita omalla tavallaan. Kaikkien näiden erilaisten ihmisten joukossa on myös erityisryhmiä, jotka käyttävät erilaisia apulaitteita muun muassa näkemisen, kuulemisen tai liikkumisen avuksi.

Nämä erityisryhmät on otettu huomioon monilla elämän osa-alueille jo kiitettävästi. Pitkään on jo puhuttu esteettömyydestä ja itsekin olen toiminut jo kymmenen vuotta sitten vastaavaan aiheeseen keskittyvässä hankkeessa liikkumisen ja liikunnan puitteissa.

Näiden erityisryhmien lisäksi väestön ikääntyminen on tunnistettu megatrendiksi. Esimerkiksi suomalaisista joka neljäs on täyttänyt 65 vuonna 2030 ja 75-vuotiaiden määrä on siihen mennessä kaksinkertaistunut. (Saavutettavuusopas 2020.)

Saavutettavuus ja digipalvelut nousivat keskiöön vuonna 2016, kun EU:n saavutettavuusdirektiivi astui voimaan. Kansallisesti direktiivin toimeenpano aloitettiin seuraavana vuonna ja kansallinen lainsäädäntö tuli voimaan huhtikuussa 2019. Tästä lähtien Suomessakin on pikkuhiljaa puhuttu enemmän ja enemmän saavutettavuudesta.

Saavutettavuus käsitteenä tarkoittaa monia asioita. Siitä puhutaan, kun tarkoitetaan asioita, jotka ovat kaikkien saavutettavissa. Se tarkoittaa, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti (Verkkosisältöjen saavutettavuus 2020).

”Saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä. Saavutettavuus tarkoittaa kohteen tai verkkopalvelun helppoa lähestyttävyyttä kaikille ihmisille. Saavutettavuudella on useita eri osa-alueita.” (Saavutettavuus 2020.)

Verkkopalvelujen saavutettavuus koskettaa käyttäjää ja palvelujen tuottajaa myös asiakaskokemuksen näkökulmasta. Useat osa-alueet, jotka otetaan huomioon digiajan asiakaskokemuksessa, ovat myös aihioita, joita työstetään saavutettavien verkkopalvelujen toteuttamisessa.

Asiakaskokemus näyttäytyy asiakkaan näkökulmasta kokonaisvaltaisena ja subjektiivisena kokemuksena. Se rakentuu kaikissa organisaation ja asiakkaan välisissä vuorovaikutustilanteissa, joita kutsutaan kosketuspisteiksi. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 24-25.)

Digiajalla asiakaskokemuksen kehittäminen voidaan tiivistää neljään osa-alueeseen: palvelun nopeuteen, personointiin sekä käyttäjäystävällisyyteen. Näitä tukee hyvin rakennettu teknologiaympäristö. Samoja asioita on painotettu pitkään, mutta digitalisaatio on nostanut asiat uudelle tasolle. (Gerdt & Eskelinen 2018, 56.)

Saavutettavuus on siis tärkeä asia ja se tulee ottaa huomioon digitaalisissa palveluissa. Huhtikuussa 2019 on tullut voimaan digitaalisten palvelujen tarjoamisesta laki, joka määrää julkisen sektorin verkkopalvelujen ja mobiilipalvelujen saavutettavuudesta. Tämän myötä saavutettavuuden huomioiminen on pakostakin noussut tärkeäksi asiaksi. Laki koskee myös ammattikorkeakouluja ja niiden tulee huomioida lain vaatimat saavutettavuusvaatimukset verkkopalveluissaan.

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena oli tehdä Kajaanin ammattikorkeakoulun digitaalisista palveluista saavutettavat lainsäädännön määräämällä tavalla syyskuun 23. päivä 2020 mennessä. Tavoitteena oli saada myös saavutettavuusasioista selkeä kokonaisuus ja ohjeistus, jotta ammattikorkeakoulun henkilöstö ymmärtää mitä saavutettavuus tarkoittaa jokaisen oman työn kannalta. Työ toimii lähtölaukauksena sille työlle, mitä saavutettavuuteen ja asiakaskokemukseen liittyen KAMKin tulee jatkossa tehdä suunnitellessaan ja toteuttaessaan verkkopalveluja.

Euroopan unionin saavuttavuusdirektiivissä todetaan saavutettavuuden neljä periaatetta, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä toimintavarmuus. Direktiivin neljästä kohdasta muodostuu myös verkkopalvelujen saavutettavuuden kolme osa-aluetta, joita ovat tekninen toteutus, käyttöliittymän käytettävyys ja sisällön selkeys. Näistä kolmesta osa-alueesta muodostuvat kehittämistehtävän teorettinen viitekehys, joihin peilaten työn tutkimusstrategia on toteutettu.

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena on tutkia edellisessä kappaleessa esiteltyjä aiheita ja verrata teoriaa käytännön työhön Kajaanin ammattikorkeakoulun saavutettavuuden toteuttamiseksi. Aihetta tutkittiin perehtymällä materiaaliin, kouluttautumalla sekä haastatteleamalla Humanistisen ammattikorkeakoulun viestintäasiantuntija Jarmo Röksää. Hänet valittiin haastateltavaksi, sillä on toteuttanut saavutettavuusasioista jo usean vuoden ajan ja kouluttaa sekä luennoi aiheesta. Haastattelu toteutettiin asiantuntijan teemahaastatteluna. Haastattelun avulla saatiin käytännön vastauksia kehittämistehtävän tueksi. Haastatteluja tehtiin kolme kertaa ja niiden pääteemat olivat tekninen saavutettavuus, käytettävyys ja sisällön saavutettavuus. Haastattelun pääteemat valittiin kehittämistehtävän teoriaviitekehukseen peilaten.

Haastatteluissa haettiin erityisesti vastauksia siihen, miten saavuttavuus käytännössä toteutetaan lainsäädännön mukaiseksi ammattikorkeakoulussa. Mitkä ovat tekniset vaatimukset, jotka riittävät? Ja mikä on yleensä se taso, joka saavutettavuudessa tulee olla? Ja mikä on riittävä taso ammattikorkeakouluille? Mitkä ovat sudenkuopat ammattikorkeakoulun saavutettavuustyössä? Kokonaisuudessaan aihe on laaja ja tutkimuksen asettelu hyvin käytännönläheinen kokonaisuus.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Kehittämistehtävä tehdään Kajaanin ammattikorkeakoulun toimeksiannosta. Kajaanin ammattikorkeakoulu (KAMK) on tekevä, profiloitunut ja aidosti kansainvälinen korkeakoulu. Kampusalueella työskentelee noin 2000 opiskelijan ja 230 asiantuntijan oppimis- ja kehittämissyhteisö.

Kajaanin ammattikorkeakoulu (KAMK) aloitti toimintansa vuonna 1992 ja se vakinaistettiin ensimmäisten ammattikorkeakoulujen joukossa vuonna 1996. KAMK toimi 2004 lähtien Kajaanin kaupungin kunnallisena liikelaitoksena ja sen toiminta yhtiöitettiin Kajaanin ammattikorkeakoulu Oy:ksi vuonna 2014. Kajaanin ammattikorkeakoulun omistaa Kajaanin kaupunki.

Kajaanin ammattikorkeakoulun toimilupa on voimassa toistaiseksi voimassaolevana vuoden 2015 alusta alkaen. KAMK toimii yhdellä kampuksella Vimpelinlaakson alueella, mutta tarjoaa laajasti opetusta myös ympäristökunnissa. Tällä hetkellä opetusta on myös Kuhmossa, Kuusamossa, Ylivieskassa, Raahessa ja Suomussalmella.

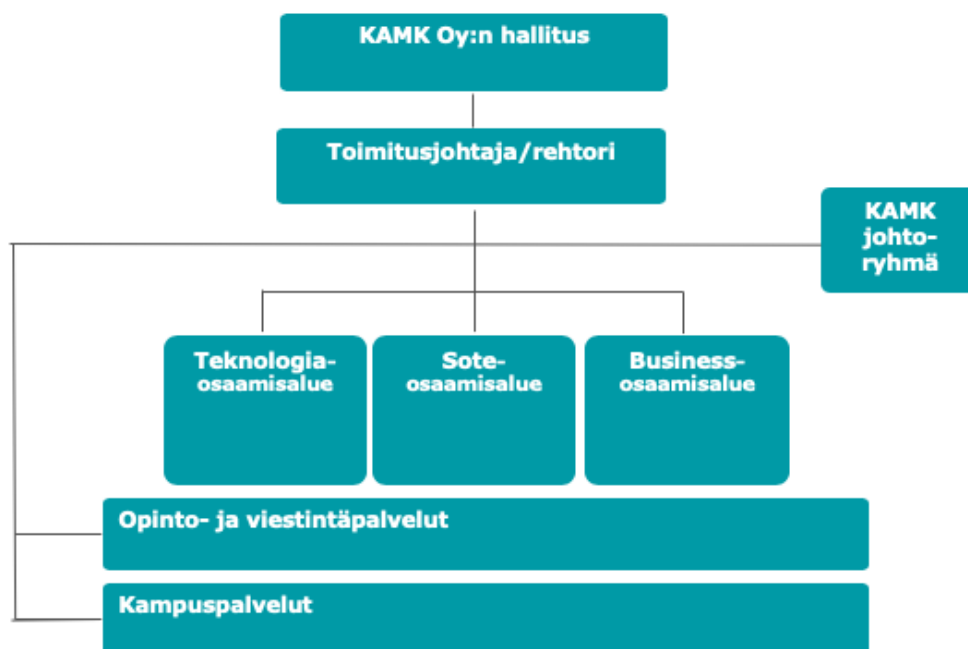
Kajaanin ammattikorkeakoulu tarjoaa opetusta viidellä eri koulutusalueella. Tarjolla on 16 suomenkielistä koulutusta, joista 10 on amk-tutkintoon ja 7 ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavaa koulutusta. Lisäksi on viisi englanninkielistä koulutusta, joista 4 Bachelor-tason koulutusta ja yksi Master-tason koulutus. Kajaanin ammattikorkeakoulu on yksi maan johtavia pelialan koulutuspaikkoja. Ammattikorkeakoulu on myös aloittanut ensimmäisenä Suomessa korkeakoulutasoisen Esport Business -koulutuksen, joka keskittyy elektronisen urheilun liiketoimintaan.

Ammattikorkeakoulutuksen lisäksi KAMK tarjoaa monipuolisia asiantuntija- sekä testauspalveluja yrityksille, julkisyhteisöille ja yksityisille henkilöille. Ammattikorkeakoulu on mukana monissa

maakunnallisissa sekä valtakunnallisissa hankkeissa joko hallinnoijana tai yhteistyökumppanina. KAMK on myös mukana useassa kansainvälisessä hankekokonaisuudessa.

KAMKin toimintaa ohjaa strategia – Pieni suuri ammattikorkeakoulu. Strategia on määritelty vuoteen 2030 saakka. Strategian pääajatuksena on ajatus siitä, että pienillä teoilla ja innovaatioilla voi olla valtava vaikutus ympäristöön ja ihmisiin. Tarvitaan vain oikea kasvualusta, jonka KAMK tarjoaa. Kajaanin ammattikorkeakoulun tehtävänä on kouluttaa tulevaisuuden osaajia, jotka yhdessä tekevät seudusta elinvoimaisen ja kansainvälisesti houkuttelevan ympäristön yrityksille ja opiskelijoille.

Kajaanin ammattikorkeakoulun organisaation muodostavat kolme osaamisaluetta: Business -osaamisalue, Sote -osaamisalue sekä teknologia -osaamisalue. Organisaatioon kuuluvat myös opinto- ja viestintäpalvelut sekä kampuspalvelut. Lisäksi organisaatioon kuuluu mittaus- ja tietojärjestelmiin erikoistunut tutkimus- ja koulutuskeskus CEMIS. (Kuva 1. Organisaatiokaavio)



Kuva 1. Kajaanin ammattikorkeakoulun organisaatiokaavio (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020.)

1.2 Saavutettavuus Kajaanin ammattikorkeakoulussa

Kehittämistehtävän aihevalinnan taustalla on lainsäädäntö, joka koskee kaikkia julkisia toimijoita ja näin myös ammattikorkeakouluja. Työ on ajankohtainen koko organisaation kannalta ja toimii erinomaisesti kehittämistehtävänä. Saavutettavuuslainsäädäntö koskettaa ammattikorkeakouluja ja tulee ottaa huomioon jatkossa jokapäiväisessä työssä tietosuojaan liittyvän lainsäädännön tapaan.

Saavutettavuustyö muodostui Kajaanin ammattikorkeakoulussa vahvasti viestinnän toimenpiteeksi. Viestinnän ja markkinoinnin yksikkö vastaa viestinnän toteutumisesta ja muun muassa verkkosivuista, joten yksikön oli luonnollista keskittyä aiheeseen. Saavutettavuustoimenpiteiden toteuttajaksi valittiin KAMKin viestintäsuunnittelija, koska hänen työnsä on keskiössä verkkopalvelujen sisällön toteuttamisessa.

Ammattikorkeakoulujen verkkopalvelujen kirjoon kuuluu erilaisia ja eri kohderyhmille suunnattuja palveluita. Kajaanin ammattikorkeakoulun saavutettavuustyössä kartoitettiin myös erilaiset palvelut, jotka ovat saavutettavuuslainsäädännön piirissä.

Tutkimushaastattelussa myös tuli usein ilmi termi ”uuden oppiminen”. Saavutettavuuden toteuttaminen vaatii uuden oppimista, asian sisäistämistä ja uusien toimintatapojen ottamista jokapäiväiseen työhön. Esimerkiksi ammattikorkeakouluissa jokaisen työntekijän tulisi sisäistää saavutettavuus ja sen vaikutus omaan työhön. Lisäksi työntekijöiden tulee osata soveltaa saavutettavuustoimia käytännössä omassa työssään.

Verkkopalvelujen saavutettavuuden osa-alueet Kajaanin ammattikorkeakoulussa ovat verkkosivut, sosiaalinen media, dokumentit, videot, opetusmateriaali, kirjastopalvelut sekä moodle. Lisäksi ammattikorkeakoululla on useita ostettuja palveluja, jotka myös on otettava huomioon saavutettavuuden kannalta. Näitä palveluja ovat esimerkiksi uutiskirjeiden välitykseen tarkoitettu ohjelma, verkkokauppa, opintorekisterijärjestelmät ynnä muuta.

Tämän kehittämistehtävän asiantuntijahaastattelussa nousi esille myös asiakaskokemuksen näkemys saavutettavuuteen. Saavutettavuus verkkopalveluissa liittyy vahvasti asiakaskokemukseen ja tämä tulee ilmi erityisesti tarkasteltaessa saavutettavuutta käytettävyyden kannalta. Siinä missä palvelujen nopeus ja personointi ovat nousseet merkittävään rooliin verkkopalvelujen ja verkkokauppojen kehittyessä, niin samanaikaisesti

sivujen käytettävyys ja sisältö ovat yksi merkittävä tekijä asiakaskokemuksessa. Nämä voidaan saavuttaa tekemällä saavutettavia verkkopalveluja.

2 Verkkopalvelujen saavutettavuus - teoriaviitekehys

Verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimuksia äärittelee saavutettavuutta ohjaava laki: ”Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta”. Laki velvoittaa viranomaisen asemassa toimivia organisaatiota toteuttamaan verkkosivustonsa sekä mobiilisovelluksensa saavutettavuusvaatimusten mukaisiksi.

Laki sisältää kolme keskeistä vaatimusta, jotka verkkosivustojen ja mobiilisovellusten tulee täyttää. Aluehallintovirasto esittelee ne seuraavasti saavutettavuusvaatimukset.fi -sivuillaan.

1. Palvelun ja sen sisältöjen täytyy täyttää WCAG 2.1. -ohjeistuksen A ja AA-tason kriteerit.*
2. Palvelun sisältö tulee arvioida ja saavutettavuuden tila ja puutteet esitettävä saavutettavuusselosteessa. Saavutettavuusselosteen tekeminen ohjeistetaan.
3. Palvelun tulee sisältää sähköinen palautekanava palautteen jättämiseksi saavutettavuudesta.

**)WCAG 2.1. ohjeistuksen A- ja AA- tason kriteerit määritellään W3.org sivustolla*

<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/#dfn-synchronized-media> ja suomeksi

<https://papunet.net/saavutettavuus/wcag-21-ohjeet>

Aluehallintovirasto kertoo myös saavutettavuusvaatimukset.fi -sivustollaan, että lain alle kuuluvat seuraavat toimijat:

Saavutettavuuslainsäädännön piiriin kuuluvat toimijat	Esimerkit virastoista
Ministeriöt	
Valtion virastot	aluehallintovirastot, liikenne- ja viestintävirasto, Väylä-virasto ja Valtiontalouden tarkastusvirasto
Ammattikorkeakoulut ja yliopistot	
Kunnat, kuntien organisaatiot, kunnalliset liikelaitokset ja kuntayhtymät	
Valtiolliset liikelaitokset	Senaatti-kiinteistöt
Organisaatiot, jotka hoitavat julkista hallintotehtävää (lailla tai lain nojalla annettua tehtävää);	Yksityiset hoitolaitokset, joille on annettu tehtäväksi hoitaa julkisia hallintotehtäviä
Itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset	Kansaneläkelaitos, Suomen Pankki, Kuntien takauskeskus ja Suomen metsäkeskus
Julkisoikeudelliset yhdistykset, kun ne hoitavat julkista hallintotehtävää	Suomen Asianajajaliitto, ylioppilaskunnat, metsäkeskukset, Metsästäjäin keskusjärjestö, riistanhoitoyhdistykset, paliskunnat, kauppakamarit sekä kalastusalue

Taulukko 1. Saavutettavuuslainsäädännön piiriin kuuluvat toimijat. (Soveltamisala – kuulummeko lain piiriin 2020.)

Laissa olevat vaatimukset koskevat laajasti verkkosivujen ja mobiilisovellusten sisältöjä ja toiminnallisuuksia. Laki koskettaa myös sellaisia sivustoja, jotka ovat ensisijaisesti suunnattuja asiantuntijoille.

Aluehallintovirasto luettelee sivuillaan myös lain koskettamat toiminallisuudet ja sisällöt. Näitä ovat esimerkiksi seuraavat asiat.

Verkkosisällöt joita saavuttavuuslaki koskettaa
1. Tekstit; esimerkiksi uutiset, ohjeet, palvelukuvaukset ja blogikirjoitukset
2. Kuvat, kaaviot ja infografiikat
3. Interaktiiviset ja dynaamiset grafiikat
4. Videot ja podcastit, jotka on tallennettu tai upotettu sivustolle tai sovellukseen tai julkaistu sosiaalisen median kanavassa (myös videosoitimet)
5. Navigointi ja ylipäänsä käyttöliittymä
6. Linkit
7. Verkkolomakkeet (html-lomakkeet)
8. Ajanvarauspalvelut
9. Chat-palvelut, jotka on upotettu sivustolle
10. Tapahtumakalenterit
11. Toimisto-ohjelmilla tuotetut tiedostot, jotka on tallennettu sivustolle: esimerkiksi pdf- ja word-tiedostot ja -lomakkeet

Taulukko 2. Aluehallintoviraston määrittelemät saavutettavuuslain koskettamat sisällöt. (Mitä palveluja ja sisältöjä laki koskee 2020.)

Lisäksi lain piiriin kuuluvat myös viranomaisten työpaikoilla käytettävät intranetit ja extranetit. Näiden osalta noudatetaan eri siirtymisaikoja. Vain 23.9.2019 jälkeen julkaistujen intrasivujen tulee olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia.

2.1 Lainsäädäntö

Saavutettavuutta digitaalisissa verkkopalveluissa ohjaavan lainsäädännön taustalla on seita eri sopimuksia ja lakikokonaisuuksia. Verkkoviestinnän saavutettavuuden perustan määrittelee yhdistyneiden Kansakuntien yleissopimus. Yleissopimus koskettaa vammaisten henkilöiden oikeuksia. Suomessa verkkoviestinnän saavutettavuuden pohja on myös perustuslaissa, yhdenvertaisuuslaissa sekä Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivissä.

Lain ja direktiivin taustalla on YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, joka korostaa vammaisten ihmisten osallisuutta ja mahdollisuutta itsenäiseen asiointiin myös digitaalisessa ympäristössä. Saavutettavuus on yksi sopimuksen keskeinen periaate. (Digipalvelulain vaatimukset 2020.)

Perustuslain 2 luku määrittelee yhdenvertaisuutta seuraavasti:

”Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.” (L 1999/731.)

Vuonna 2014 säädetty yhdenvertaisuuslain tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa (L1325/2014). Yhdenvertaisuuslaki on merkittävä sähköisten palvelujen saavutettavuuden kannalta. Laki kieltää muun muassa vammaan tai toimintarajoitteeseen perustuvan syrjinnän ja se velvoittaa palvelun tarjoajia tarjoamaan palvelunsa kaikille käyttäjille. (Kuka hyötty saavutettavuudesta 2020.)

Euroopan Unionin saavutettavuusdirektiivi julkisen sektorin toimijoiden verkkosivujen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta astui voimaan joulukuussa 2016. Direktiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuudesta, sen minimitasosta ja niistä keinosta, joilla saavutettavuuden toteutumista voidaan valvoa. (Valtionvarainministeriö 2020.)

”Saavutettavuusdirektiivin tavoite on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa, luoda Euroopan laajuiset yhdenmukaiset minimitason vaatimukset julkisen sektorin verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudelle, parantaa digitaalisten palveluiden laatua sekä parantaa Euroopan unionin saavutettavuuden toteuttamisen sisämarkkinoita.” (Valtiovarainministeriö 2020.)

Direktiivissä todetaan saavutettavuuden neljä periaatetta, jotka ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys sekä toimintavarmuus. Havaittavuudella direktiivissä tarkoitetaan, että tiedot ja käyttöliittymän osat on esitettävä tavoilla, jotka käyttäjä voi havaita. Hallittavuus tarkoittaa sitä, että käyttöliittymän osien ja navigoinnin on oltava hallittavia. Ymmärrettävyys tarkoittaa sitä, että tietojen ja käyttöliittymän on toiminnaltaan oltava käytettävä. Toimivarmuudella tarkoitetaan sitä, että eri asiakassovellukset esim. avustavat teknologiat voivat tulkita luotettavasti sisältöä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102.)

Näistä neljästä direktiivin kohdasta muodostuu myös verkkopalvelujen saavutettavuuden kolme osa-aluetta tekninen toteutus, käyttöliittymän käytettävyys ja sisällön selkeys.

Suomessa laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) astui voimaan 1.4.2019. Laissa on säädöksiä, jotka koskevat digitaalisia palveluja, käyttäjien tunnistamista sekä saatavuutta. Laki toimeenpanee saavutettavuusdirektiivin. Lain saavutettavuusvaatimukset velvoittavat julkisen hallinnon organisaatioita sekä joitakin järjestöjä ja yrityksiä. (Valtiovaraministeriö 2020.) Lain vaatimukset koskettavat myös ammattikorkeakouluja.

Laissa todetut saavutettavuusvaatimukset on sovellettu portaittain seuraavalla aikataululla:

23.9.2018 ja sen jälkeen julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2019.
Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020.
Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021.
Viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten intranet-sivustojen – mukaan lukien työpaikolla käytettävien – pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaiset, jos ne julkaistaan 23.9.2019 tai sen jälkeen. Ennen 23.9.2019 julkaistuihin intranetteihin saavutettavuusvaatimuksia sovelletaan vain, jos koko intranet uudistetaan esimerkiksi uuden julkaisujärjestelmän hankinnan vuoksi. Tällöin jo hankintavaiheessa kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että julkaisujärjestelmä tukee saavutettavuusvaatimusten toteuttamista.

Taulukko 3. Saavutettavuusvaatimusten aikataulu.(Valtiovaraministeriö 2020.)

Lainsäädäntöä tulkittaessa on hyvä muistaa, että saavutettavuus on huomioitava kaikessa organisaation nimissä julkaistusta materiaalista.

2.2 Saavutettavuusvaatimusten perusteet

Saavutettavuusvaatimusten perustana ovat kansainväliset WCAG -ohjeet. WCAG eli Web Content Accessibility Guidelines tarkoittaa verkkosivuston saavutettavuusohjeita, jotka määrittelevät kuinka verkkosisällöstä tehdään saavutettavuudeltaan parempi henkilöille, joilla on rajoitteita tai vammoja. (Web Content Accessibility Guidelines 2019.)

Ohjeistuksen ensimmäinen versio on julkaistu vuonna 1999 ja vuonna 2008 se päivitettiin WCAG 2.0 -versioon. Uusin versio WCAG 2.1 hyväksyttiin kesäkuussa 2018. Ohjeistuksen laatimisesta ja kehittämisestä vastaa kansainvälinen World Wide Web -konsortio eli W3C.

”WCAG 2.1 on kehitetty yhteistyössä eri puolilta maailmaa olevien yksityishenkilöiden ja organisaatioiden kanssa. Ohjeistus käsittää periaatteita, yleisiä ohjeita, testattavia onnistumiskriteereitä, monipuolisen kokoelman riittäviä tekniikoita ja neuvoa-antavia tekniikoita sekä dokumentoituja tyypillisiä virheitä esimerkein, resurssilinkein ja koodein varustettuna.” (Web Content Accessibility Guidelines 2019.)

Verkkopalvelujen saavutettavuudelle on WCAG-kriteereissä määritelty kolme tasoa: A-, AA- ja AAA-tasot. AAA-tason täyttävä verkkopalvelu varmistaa saavutettavuuden mahdollisimman laajasti eri tavoin vammaisille tai toimintarajoitteisille. (Tietoa WCAG-kriteereistä 2020.)

”Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa julkisia toimijoita toteuttamaan verkkopalvelut niin, että ne täyttävät WCAG 2.1 -standardin kriteerit A- ja AA-tasoilla.” (Tietoa WCAG-kriteereistä 2020.)

WCAG määrittää verkkosaavutettavuuden periaatteet. Näitä periaatteita ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. Ne ovat luoneet pohjan saavutettavuusdirektiiville. Näiden neljän periaatteen alle on laadittu ohjeet sisällöntuottajille saavutettavaan sisältöön. (Web Content Accessibility Guidelines 2019.)

WCAG -ohjeistuksen avulla verkkopalvelun tekninen saavutettavuus paranee. Ohjeita noudattamalla varmistetaan, että esimerkiksi käyttäjien ruudunlukuohjelmat tai erilaiset

avustavat teknologiat pystyvät tulkitsemaan sivun sisältöä oikein. Näin käyttäjät pystyvät hyödyntämään verkkopalvelun eri toiminnallisuuksia. (Tietoa WCAG-kriteereistä 2020.)

Jokaiselle ohjeelle on laadittu testattavat onnistumiskriteerit. Onnistumiskriteerit on laadittu, jotta ohjeistusta voidaan käyttää silloin, kun vaatimusten määrittely on välttämätöntä. Tällaisia tapauksia ovat esimerkiksi määrittelydokumentaatiot, hankinnat, säädökset ja sopimukset. (Web Content Accessibility Guidelines 2019.) Nämä ovat erittäin hyödyllisiä esimerkiksi silloin, kun tehdään verkkopalvelujen hankintoja, joissa saavutettavuus on otettava huomioon.

Alkuperäinen WCAG-ohje (Web Content Accessibility Guidelines) on englanniksi, mutta se on suomeksi käännetty Kehitysvammaliitto ry:n toimesta. Virallisen käännöksen ohjeineen voi lukea W3C:n verkkosivuilta w3.org.

2.3 Avustavat teknologiat ja apuvälineet

Merkintäkielen ja teknologian ohjeistuksen taustalla vaikuttavat avustavat teknologiat ja apuvälineet, joiden avulla monet vammaiset ja toimintarajoitteiset käyttävät tietokonetta.

Avustavat teknologiat auttavat sokeaa henkilöä kuulemaan näytöllä näkyvän tekstin puheena tai halvaantunutta selaamaan verkkosivuja ilman hiirtä. Heikosti näkevä voi suurentaa tekstin kokoa tai muuttaa taustan ja tekstin välistä tummuuskontrastia. Avustavat teknologiat toimivat verkkosivuilla riittävän hyvin, kun sivuston lähdekoodi on toteutettu käyttäen HTML-kielen standardeja. Avustavat teknologiat ovat monelle välttämättömiä, jotta he voivat asioida verkossa. Niistä ei kuitenkaan ole hyötyä, jos niitä ei huomioida verkkopalvelimien suunnittelussa ja toteutuksessa ei niitä huomioida. (Avustavat teknologiat 2020.)

Avustavia teknologioita on monenlaisia. Niitä ovat muun muassa ruudunlukuohjelmat, kytkinohjaimet ja pallohiiret. Monet selaavat verkkopalveluja myös pelkästään näppäimistön avulla. Ruudunlukuohjelmat ovat näkövammaisille tarkoitettuja avustavia ohjelmia. Nämä ohjelmat lukevat verkkosivun sisällön käyttäjälle ääneen. Selaukseen tarkoitettut kytkinohjaimet ovat suunniteltu niin, että niihin voi ohjelmoida vain välttämättömät näppäintoiminnot suuriin painikkeisiin. (Avustavat teknologiat 2020.)

Avustavat teknologiat voidaan ryhmitellä eri tavalla joko käyttötavan perusteella tai sen mukaan, ovatko ne koneelle asennettavia tai erillisiä laitteita. Seuraavalla sivulla esimerkit molemmista.

Avustava teknologia	Käyttöesimerkki
Teknologioihin, jotka auttavat käyttäjää havaitsemaan sisältöjä.	Sokea ihminen tarvitsee avustavaa teknologiaa, joka auttaa häntä havaitsemaan näytöllä olevan visuaalisen sisällön.
Teknologioihin, joiden avulla käyttäjä voi ohjata päätelaitteita.	Neliraajahalvaantunut tarvitsee apuvälineen, jolla hän voi ohjata päätelaitetta ilman käsiä.

Taulukko 4. Avustavat teknologiat ryhmiteltynä käyttötavan mukaan. (Avustavat teknologiat 2020.)

Avustavat teknologiat	Esimerkki ohjelmasta
Päätelaitteelle asennettavat ohjelmistot	Ruudunlukuohjelmat, jotka osaavat lukea näytöllä näkyvän sisällön tai ruudunsuurennusohjelmat
Ulkoiset erilliset laitteet	Ohjelmat, jotka helpottavat käyttäjää havaitsemaan ja ohjaamaan päätelaitetta. Auttavat ohjaamaan tietokonetta tai selaamaan verkkosivuja silmän ja pään liikkeellä, puheella tai suulla.

Taulukko 5. Avustavat teknologiat ryhmitelty laitteelle asennettavaksi tai ulkoiseksi apuvälineeksi. (Avustavat teknologiat 2020.)

2.4 Käytettävyys -suunnittele kaikille

WCAG-ohjeistus ei ota juuri kantaa verkkosisältöjen ymmärrettävyyteen eikä verkkopalvelun käytettävyyteen. Siitä huolimatta nämä ovat tärkeitä tekijöitä saavutettavuudessa kokonaisuutena. (Tietoa WCAG-kriteereistä 2020).

Saavutettavuuden yhteydessä puhutaan Design for all -suunnitteluprosessista, jossa otetaan huomioon ihmisten erilaisuus ja tasa-arvoisuus. Prosessi on saanut alkunsa EIDD:n (European Institute for Design and Disability) Tukholman julistuksesta vuonna 2004.

Julistuksessaan EIDD kehottaa EU:n toimielimiä, kansallisia, alueellisia ja paikallisia hallituksia sekä ammattilaisia, yrityksiä ja yhteiskunnallisia toimijoita ryhtymään kaikkiin asianmukaisiin toimiin Design for All -sovelluksen toteuttamiseksi toimissaan.

”Design for All -hankkeen tavoitteena on antaa kaikille ihmisille yhtäläiset mahdollisuudet osallistua yhteiskunnan kaikkiin osa-alueisiin. Tämän saavuttamiseksi rakennetun ympäristön, arjen esineiden, palveluiden, kulttuurin ja tiedon - lyhyesti sanottuna kaiken, mitä ihmiset suunnittelevat ja tekevät ihmisten käyttöön - on oltava saatavilla, kaikkien käytettävissä ja vastattava monimuotoisuuteen.” (The EIDD Stockholm Declaration 2004.)

Käytettävyyteen liittyvät asiat otetaan myös huomioon saavutettavuuteen liittyvissä ohjeistuksissa ja lainsäädännössä. Käytettävyys on osa-alue, jossa tasapainoillaan muun muassa verkkopalvelujen graafisen ulkoasun ja järkevän toiminnallisuuden välillä. Se, mitä graafikko korostaa ja pitää uudenaikaisena ja hyvänä ei välttämättä ole paras ratkaisu toiminnallisesti. Tästä on useita esimerkkejä käyttäjän tottumuksin ja selaustapaan liittyen. Niihin palataan vielä tutkimusosiossani tarkemmin.

Käytettävyyden osa-alueeseen lasketaan verkkopalveluiden navigaatiot, värit ja kontrastit sekä erilaiset toiminnallisuudet, valikot ja responsiivisuus sekä sisällöntuotanto.

2.5 Sisällön tuottaminen verkkopalveluihin

Verkkopalvelujen sisällöt eivät nojaudu pelkästään ulkoasuun. Verkon merkintäkielellä voi antaa tekstin osille merkityksen, jonka tietokoneet osaavat tulkita. Tämän avulla myös sellaiset, jotka eivät voi nähdä muotoiluja, saavat tiedon siitä, mitä tekstissä esiintyy. Tämä tarkoittaa sitä, että

visuaaliset otsikot tai vastaavat elementit tulee ohjelmallisesti merkitä oikein. Ne tulee merkitä niin, että esimerkiksi ruudunlukuohjelma ymmärtää, mitä sisältöä luetaan. (Selkeät rakenteet 2020.)

Verkkopalvelujen sisällöntuotanto on yksi tärkeimmistä saavutettavuustoimenpiteistä, joka vaikuttaa kaikkien sisältöjä tekevien työhön. Sisällöntuotannossa on useita eri osa-alueita, jotka tulee ottaa huomioon. Näitä ovat tekstin tuottaminen, linkitykset, luettelot, kuvat, video- ja äänitiedostot sekä verkkopalveluihin sijoitettavat Word-, pdf- tai Excel-tiedostot. Näillä on suuri merkitys saavutettavuuteen ja niiden saavutettava sisältö on päivittäjän vastuulla.

Verkkosivuilla selkeän ja ymmärrettävän kielen käyttäminen on tärkeää. Ymmärrettävä kieli nopeuttaa ja helpottaa asioiden hoitamista sekä tiedonsaantia. Jos verkkopalvelun sisältöä on vaikea käsittää, teknisesti saavutettavasta sisällöstä ei ole mitään hyötyä. (Selkeä kieli 2020.)

2.5.1 Värit ja kontrastit

WCAG 2.1. -kriteeristö määrittää myös värien ja kontrastien käytöstä verkkopalveluissa. Värien käyttö verkkopalveluissa on hyödyllistä eikä määrityksillä pyritäkään sitä kieltämään tai rajoittamaan. Kriteeristö antaa ohjeet, joita noudattamalla saavutettavuusvaatimukset toteutuvat.

Värien ja kontrastien osalta ohjeistuksia on useita. Väri ei saa olla ainoa tapa esittää asioita sivuilla, vaan ne tulee kertoa myös tekstin avulla. Tämän tarkoituksena on, että myös heikkonäköiset tai värisokeat saavat saman tiedon näkemättä värejä samalla tavalla. Suomessa eri tavoin värisokeita on 6-7% prosenttia väestöstä ja heikkonäköisiä kymmeniä tuhansia (Värit ja kontrastit 2020.)

”Esimerkiksi ilmoitus lomakkeen täytön epäonnistumisesta ei voi perustua vain punaiseen väriin, vaan käyttäjälle pitäisi antaa ilmoitus myös tekstinä tai symbolina.” (Värit ja kontrastit 2020.)

Tekstin ja taustan kontrasti eli tummuusero tulee olla riittävä. Riittävä kontrasti auttaa heikkonäköisiä, mutta myös kaikkia käyttäjiä esimerkiksi kirkkaassa auringonpaisteessa. WCAG 2.1. määrittää että kontrastin tulee olla 4,5:1. Tekstin ollessa suurta, eli vähintään 18 pt tai lihavoitu 14 pt, kontrasti voi olla hieman pienempi eli 3:1. Kontrastiero tulee huomioida myös tekstin muuttuessa, kun sen päälle viedään hiiren kursori. Kontrastia on noudatettava myös lomakkeiden ja painikkeiden osalta. (Saavutettavasti.fi 2020.) Nämä on syytä ottaa huomioon jo

verkkopalvelun käyttöliittymää suunniteltaessa eli jo silloin, kun verkkopalvelun ulkoasu muutenkin suunnitellaan. (Värit ja kontrastit 2020.)

Kontrastivaatimus koskettaa myös grafiikan osia eli infograafeja tai kuvaajia, joita verkkopalveluun sijoitetaan. Vaatimus koskettaa myös kuvia, jotka ovat sisällön ymmärtämisen kannalta olennaisia.

Kontrastivaatimukset eivät kosketa logoja. Logojen ei tarvitse noudattaa kontrastivaatimuksia, vaikka niissä olisi tekstiä. (Saavutettavasti.fi 2020.) Toki logon osalta on sitten huomioitava alt-teksti. Eli kerrottava myös heikkonäköiselle, mitä logossa lukee. (Värit ja kontrastit 2020.)

Kontrastiero on hankala ymmärtää käytännössä, mutta hyvä esimerkki sen ymmärtämiseksi on saavutettavasti.fi -sivustolla. Sivustolla kerrotaan esimerkiksi, että mustan ja valkoisen tummuuskontrasti on 21:1 ja vaalean harmaan ja valkoisen välinen kontrasti on 3:1.

Verkkopalvelujen värien ja kontrastien määrittelyyn on helppoja työkaluja saatavilla verkossa ja niiden avulla sivustoja tuottavat organisaatiot voivat tarkastaa, toimivatko ne saavutettavasti. Näistä palveluista on annettu verkkosivujen ohjeistuksissa useita esimerkkejä, joita kehittämistehtävän aikana hyödynnettiin ja kokeiltiin myös Kajaanin ammattikorkeakoulussa.

Yksi yleisesti hyödynnetty ja toimiva työkalu on webaim.org. Verkkopohjainen työkalu on ja ilmainen. Kyseinen työkalu on mainittu myös saavutettavasti.fi -verkkosivuilla. Lisäksi hyviä ovat contrastchecker.com tai funkify -simulaattori, jonka avulla voi muun muassa tarkistaa oman organisaation verkkosivuja harmaansävyisenä.

2.5.2 Selkeä kieli

Osa saavutettavaa verkkopalvelua on sisällöntuotanto. Verkkosivuilla on hyvä käyttää ymmärrettävää ja selkeää kieltä. Selkeä kieli tarkoittaa yleiskieltä, joka ei sisällä erikoista sanastoa tai vaikeasti ymmärrettäviä rakenteita. Saavutettavasti.fi -sivustolla todetaan, että viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Sivusto viittaa hallintolakiin ja pykälään 9, jossa tämä sama asia todetaan. (L 2004/434.)

Tämän lain noudattaminen on tärkeä huomata myös verkkosivujen saavutettavuuden kannalta. *”Teknisesti saavutettavasta sisällöstä ei ole hyötyä, jos sisältöä on vaikea käsittää.”* (Selkeä kieli 2020.)

Tekstin suunnittelussa on hyvä ottaa huomioon tekstin kohderyhmä, lauserakenne ja otsikointi.

”Pidä ulkoasu erillään sisällöstä” toteaa saavutetavuus.fi -sivusto. Verkkopalvelujen sisällöt eivät nojaa pelkästään ulkoasuun. Palvelut rakennetaan merkintäkielellä (esimerkiksi html-koodi), jota tietokoneet osaavat tulkita. Sisällöntekijöiden tulee huomioida tämä ja rakentaa visuaaliset elementit niin, että niitä voi lukea luotettavasti ja oikein myös esimerkiksi ruudunlukuohjelmilla. Tämä tarkoittaa, että sisältöjä tuottaessa tulee käyttää julkaisujärjestelmien valmiita tyylejä ja muotoiluja. Kun muotoilutyökalu määrittää tekstin muotoilun, toimii dokumentin lukeminen oikein myös teknisesti. Sen avulla esimerkiksi tämän dokumentin otsikot ovat oikeasti myös merkintäkielellä otsikko eikä leipäteksti.

Saavutettavuusvaatimusten noudattaminen vaatii sitä, että asia otetaan huomioon myös tekstin tuottamisessa. Otsikoilla on suuri merkitys saavutettavuuteen. Hyvin tehty otsikointi parantaa silmäiltävyyttä ja luettavuutta. Otsikointi parantaa myös sisällön hahmottamista ja tekstin jäsentämistä. Tätä tukee erityisesti väliotsikointi. Aina kun tekstissä puhutaan uudesta asiasta, on syytä laittaa tekstin väliotsikointi. WCAG -kriteeri ohjeistaa tekemään kuvaavia otsikoita. Ohjeistuksessa sanotaan myös, että otsikoita kuten ”Lisätietoja” tai ”Tutustu tarkemmin” kannattaa välttää. (Selkeät rakenteet 2020.)

2.5.3 Otsikointi

Otsikointi on hyvä muistaa rakentaa teknisesti oikein. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että otsikot merkataan html-koodin otsikoilla. Lähdekoodissa otsikot näkyvät käytännössä merkinnällä <h1> eli ylimmän tason otsikko ja <h2> eli toiseksi ylimmän tason otsikko. On tärkeä huomata, että otsikoiden hierarkiaa ei saa rikkoa. Eli h1 -tason otsikon jälkeen tulee aina alemman tason otsikoita. Verkkopalvelussa h1 -tason otsikko tarkoittaa käytännössä sivun nimeä. (Selkeät rakenteet 2020.)

Erilaiset verkkoeditorit auttavat sivun otsikoinnin rakentamisessa oikein. Koodia ei tarvitse erikseen miettiä, kun valitsee oikean otsikontason editorin työkalusta. Sama toimii myös Office-työkaluissa, joilla tehdään Word-, Excel- ja Powerpoint -tiedostoja.

Hyvä otsikointi toimii myös organisaation markkinoinnin apuna. Kun otsikointi on tehty oikein, tuetaan myös hakukonenäkyvyyttä ja sivusto kerää paremmin osumia esimerkiksi Googlen hakukoneessa.

2.5.4 Linkit

Linkit tarkoittavat sitä tekstin osaa, jota klikkaamalla siirrytään linkin kohdeosoitteeseen. Linkkien oikeanlainen toteuttaminen on yksi keskeinen osa verkkosisällön saavutettavuutta. Linkeissä on hyvä huomioida itse linkkiteksti, linkin kohde ja linkin erottuvuus sivuilla. Myös linkkien määrään on syytä kiinnittää huomiota. Saavutettavuus.fi- sivuston ohjeissa kerrotaan, että linkkien tulee olla kuvaavia ja kertoa riittävästi linkin kohteesta. Termit ”klikkaa tästä” ja ” Lue lisää ovat” huonoja linkkitekstejä. Mieluummin on syytä kirjoittaa ” Lue lisää jostakin aiheesta” eli esimerkiksi ” Lue lisää hampaiden pesusta”.

”Linkkitekstillä on suuri merkitys, koska se kertoo käyttäjälle, mihin linkki johtaa: usein pitkä verkko-osoite tai hyvin lyhyt teksti ovat kumpikin huonoja vaihtoehtoja.” (Selkeät rakenteet 2020.)

Linkkien tulisi ulkoasultaan erottua perustekstistä. Monissa editoreissa linkin väri poikkeaa muusta tekstistä ja se toimii hyvänä ohjeistuksena siitä, missä linkki on. Pelkän url-osoitteen laittamista linkiksi ei suositella, sillä se hankaloittaa lukemista eikä toimi myöskään ruudunlukuohjelmissa. Saavutettavuusohjeiden mukaan linkkien pitäisi avautua samaan välilehteen tai ikkunaan. Linkin voi avata myös uuteen välilehteen, mutta käyttäjälle pitäisi kertoa, että sivu aukeaa uuteen ikkunaan.

Linkin kautta avautuva Pdf- tai Word -tiedosto kannattaa kertoa linkkitekstissä. Tiedostomuoto tulee siis liittää osaksi linkkitekstiä.

2.5.5 Kuvat saavutettavaksi

Saavutettavuusdirektiivi edellyttää, että kuville, videoille ja äänelle pitää olla verkossa tekstivastine. Näiden sisältöjen vaihtoehtoiset tekstit parantavat saavutettavuutta merkittävästi. Direktiivissä kuvilla tarkoitetaan myös infograafeja ja vastaavia.

Kuvien vaihtoehtoiset tekstit kertovat kuvan sisällön niille henkilöille, jotka eivät jostain syystä näe kuvaa itse. Eli jos käyttäjällä on näkövamma, niin hän siitä huolimatta saa kuvauksen siitä, mitä kuvassa on.

Kuvien vaihtoehtoisesta tekstistä puhuttaessa voidaan käyttää myös termejä tekstivastine, alt-teksti tai vaihtoehtokuvaus. Nämä nimitykset tulevat esille eri työkaluissa eri tavoilla. Vaihtoehtoisia tekstejä luodaan verkkosivuille, Word-tiedostoihin tai Pdf-tiedostoihin.

On hyvä muistaa, että vaihtoehtoinen teksti ei ole sama kuin kuvateksti tai kuvan otsikko. Vaihtoehtoisessa tekstissä ei tarvitse eikä pidä toistaa samaa tekstiä kuin kuvatekstissä. Vaihtoehtoisen tekstin pitää kertoa kuvan sisältö tarkasti. Jos alt-tekstiä/vaihtoehtoista tekstiä ei ole, ruudunlukuohjelma käyttäytyy kuin kuvaa ei ole olemassa. Eli vaihtoehtoinen teksti on huomioitava, jos kuvalla on merkitystä.

Vaihtoehtoisen tekstin voi jättää tyhjäksi vain poikkeustapauksissa. Jos kuva on koristekuva tai sen sisältö on merkityksetön sisällön suhteen tai sen sisältö on kuvailtu ympäröivässä tekstissä tyhjentävästi, sille ei tarvitse kirjoittaa vaihtoehtoista tekstiä. Kuvaustekstiä ei tarvitse kirjoittaa myöskään silloin, kun kuvateksti on sama kuin vaihtoehtoinen teksti. (Kuvien vaihtoehtoiset tekstit 2020.)

Vaihtoehtoisen tekstin on hyvä olla suhteellisen lyhyt. Yleisesti ohjeissa on määritelty, että kuvaustekstin pituus ei saisi olla enemmän kuin 125 merkkiä. Lakiin perustuva WCAG -kriteeristö ei määrittele merkkimäärää, joten pituutta ei sen vuoksi tarvitse rajoittaa. Vaihtoehtoinen teksti tulee päättää aina pisteeseen, eikä lausetta saa aloittaa sanoilla ”Kuvassa on”... Ruudunlukulaite ilmoittaa, että kyseessä on kuva, jolloin asiaa ei tarvitse toistaa. (Kuvien vaihtoehtoiset tekstit 2020.)

2.5.6 Videoiden saavutettavuus

Saavutettavuusvaatimukset koskettavat myös verkkopalveluissa julkaistuja videoita ja äänitiedostoja. Laissa puhutaan termistä aikasidonnainen media ja se tarkoittaa mediasisältöjä, jotka sisältävät pelkkää ääntä, pelkkää videokuvaa ilman ääntä, äänen ja videokuvan yhdistelmää tai ääntä ja videokuvaa, johon sisältyy vuorovaikutusta. Laki määrittää eron suorien lähetysten ja tallenteiden välille. Suorat lähetykset eivät kuulu lain vaatimuksiin, joten niille ei tarvitse tarjota tekstivastinetta. Laissa ei myöskään määritellä pituusrajaa videoille, jotka tulee tekstittää. (Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus 2020.) Myös esityksistä ja luennoista tehdyt videot pitää tekstittää.

”Vaatimukset koskevat vain 23.9.2020 ja sen jälkeen julkaistuja videoita, eivät aikaisemmin julkaistuja videoita, jotka voi siis jättää verkkopalveluun. Vaatimukset eivät myöskään koske suoria videolähetyksiä. Videot, jotka julkaistaan verkkopalvelussa, pitäisi tehdä saavutettaviksi 14 vuorokauden kuluessa julkaisemisesta.” (Videot ja äänitteet 2020).

Lain mukaan kaikki verkkosivuille tallennetut videot on tehtävä saavutettavaksi. Tämä tapahtuu tekemällä tekstivastine. Tekstivastine aikasidonnaiselle medialle, eli videoille ja äänisisällöille tulee olla mahdollisimman täsmällinen. Videoissa olevien tekstitysten pitää kuvailla videon puhe, mutta myös olennaiset äänet. Esimerkiksi taustamusiikki tai taustalla kuuluva äänimaisema pitää tekstityksessä kertoa olennaisilta osiltaan. Taustamusiikista kuvailuksi riittää musiikin tyyli. Tekstityksessä pitää kertoa kuka puhuu, jos se ei käy kuvasta ilmi. (Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus 2020). Puhujaa ei voi tietää, silloin kun videossa on kuvituskuva. Tekstivastineen voi myös tehdä erillisenä ja sen pitää löytyä aineiston välittömästä läheisyydestä. Tämä tapa on toimivin esimerkiksi podcastien osalta. Erillinen tekstivastine

”Jos video sisältää pelkkää kuvaa, ei siis lainkaan ääntä, tämän kriteerin mukaan sen keskeisestä sisällöstä pitää laatia joko tekstivastine tai ääniselite (kuvailutulkkaus).” (Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus 2020).

Kuvailutulkkauksella tarkoitetaan sitä, että äänen avulla videosta välitetään silmin havaittavat asiat. Kuvailutulkkausta kannattaa miettiä sellaisille videoille, jotka opastavat tai neuvovat. (Videot ja äänitteet 2020.)

Saavutettavuusvaatimuksissa ei määrätä videoiden tekstityksen tekniikkaa. Tekstityksessä voi käyttää tekniikkaa, jossa tekstitys poltetaan kuvaan ja se näkyy koko ajan tai voi käyttää tekniikkaa, jossa katsoja voi valita, näkykö tekstitys vai ei. (Videot ja äänitteet 2020.)

2.6 Saavutettavuusseloste

Laki digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta linjaa myös, että organisaatioiden tulee laatia verkkosivustoistaan saavutettavuusseloste. Selosteen on noudatettava EU:n laatimaa mallia. (Liite 1) Selosteessa kerrotaan mitä verkkopalvelua selosteessa käsitellään, miten se vastaa saavutettavuusvaatimuksia, mitä puutteita sivustossa on ja mihin käyttäjä voi ottaa yhteyttä huomattuaan saavutettavuudessa puutteita.

Lisäksi mallissa on määritelty pakolliseksi kohdaksi täytäntöönpanomenettely eli miten toimenpiteitä tehdään, jos organisaatio ei vastaa verkkopalvelujen osalta saavutettavuusvaatimuksia eikä niitä pyynnöstä korjaa. Suomessa täytäntöönpanoelin eli valvontaviranomainen on Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Selosteeseen liitetään aluehallintoviraston yhteystiedot.

Saavutettavuusseloste täytyy olla verkkosivuilla 23.9.2020 lähtien ja sitä tulee päivittää tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Seloste on laitettava organisaation verkkosivuille.

2.7 Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa

Saavutettavuusvaatimukset verkkopalveluissa koskettavat myös sosiaalista mediaa. Saavutettavuusvaatimukset on huomioitava, vaikka materiaalia julkaistaisiin vain sosiaalisen median kanavissa. Sosiaaliseen mediaan on tuotettava niin saavutettavaa materiaalia, kuin se kyseisessä kanavassa vaan on mahdollista. Käytännössä tämä tarkoittaa, että sosiaalisessa mediassa julkaistu tekstien, videoiden ja kuvien tulee olla saavutettavia. (Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa 2020.)

Jokaisella sosiaalisen median kanavalla on omat ohjeet muun muassa saavutettavien kuvien kuvausten tekemiseksi sekä videoiden ja niiden tekstityksen lisäämiseksi. Osassa palveluista videoiden tekstitykset tulee polttaa videoon, osassa palveluista ne voi lisätä erillisellä tekstitiedostolla.

Sosiaalisen median palvelut ovat jo hyvin tietoisia saavutettavuudesta. Sosiaaliseen mediaan on siis rakennettu jo paljon toimintoja, jotka helpottavat saavutettavuusvaatimusten toteuttamista. Esimerkiksi Facebookilla on omat ohjesivustot saavutettavuudesta ja sen toteuttamisesta. Lisäksi Facebookilla on myös oma sivusto aiheeseen liittyen, johon he päivittävät Facebookiin ja Instagramiin liittyvää ohjeistusta.

3 Kehittämistehtävän tavoitteet ja menetelmät

Kehittämistehtävän tarkoituksena oli toteuttaa Kajaanin ammattikorkeakoulun verkkopalvelujen tekninen toteutus sekä sisällöt sellaisiksi, että ne noudattavat lakia digipalvelujen saavutettavuudesta. Kehittämistyötä ohjasi vahvasti lain määrittelemä aikatauluraami sekä ohjeistukset, joita tuli noudattaa. Lain määrittelemän aikataulun mukaan saavutettavuustoimenpiteiden tuli olla valmiina viimeistään 23.9.2020.

Kehittämistehtävässä perehdyttiin lakiin, saavutettavuuskriteereiden vaatimuksiin ja ohjeisiin. Näiden perusteella selvitettiin, mitä lainvaatimukset tarkoittavat ammattikorkeakouluille. Työssä selvitettiin tutkimuksen avulla, mitä toimenpiteitä kannattaa tehdä, että Kajaanin ammattikorkeakoulun verkkopalvelut noudattavat saavutettavuusvaatimuksia.

Kehittämistehtävässä tavoitteena oli työstää Kajaanin ammattikorkeakoulun verkkopalvelut lain vaatimusten mukaisiksi ja laatia saavutettavuusohjeistukset Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilökunnalle. Käytännön saavutettavuus toimenpiteiden lisäksi järjestettiin useita etäkoulutuksia, joissa opastettiin, mitä saavutettavuusvaatimukset tarkoittavat käytännön työssä.

Saavutettavuustyön toteuttaminen aloitettiin perehtymällä aiheeseen jo syksyllä 2019. Käytännössä työ toteutettiin vuoden 2020 aikana. Toimenpiteet esimerkiksi verkkosivujen tekniseen muutokseen aloitettiin tammikuussa 2020, mutta muut käytännötoimenpiteet toteutettiin myöhemmin samana vuonna. Käytännön kehittämistehtävän tueksi toteutettiin asiantuntijahaastattelu, joka toteutettiin kolmena erillisenä haastatteluna yhdelle asiantuntijalle. Haastattelun osa-alueet olivat saavutettavuuden tekninen toteutus, käytettävyys ja sisällön selkeys. Nämä kolme tutkimuksellista osa-aluetta valittiin sen vuoksi, että ne mainitaan saavutettavuusohjeistuksissa yleisesti kolmeksi osa-alueeksi.

Viitekehyksenä tutkimuksessa olivat verkkopalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueet: tekninen toteutus, käytettävyys ja sisällön selkeys.

Kehittämistehtävän käytännön toimenpiteiden toteutuksessa oli mukana useita KAMKin organisaation asiantuntijoita tietohallinnosta, kirjastosta ja markkinoinnista.

3.1 Haastattelututkimus

Kehittämistehtävän yksi tärkeä osa oli haastattelututkimus. Haastattelututkimuksella selvitettiin, millä tavalla toinen ammattikorkeakoulu toteutti verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvät toimenpiteet. Lisäksi haastattelulla pyrittiin selvittämään hyviä saavutettavuustyöhön liittyviä käytänteitä, joita voisi hyödyntää kehittämistehtävän tukena. Tutkimus toteutettiin haastatteleamalla Humanistisen ammattikorkeakoulun viestintäpäällikkö Jarmo Röksää. Hänellä on pitkä kokemus saavutettavuuteen liittyvissä asioissa. Hän on tehnyt saavutettavuuteen liittyvää työtä sekä kouluttanut aiheeseen liittyen.

Haastattelu tutkimusmenetelmänä on yksi tiedonhankinnan perusmuoto. Haastattelu soveltuu moniin tarkoituksiin ja sitä voidaan käyttää lähes kaikkialla. Sen avulla voidaan saada syvällistä tietoa. Haastattelu voidaan toteuttaa monista lähtökohdista ja monin eri muotoin. (Hirsjärvi&Hurme 2000, 9.)

Haastattelujen lisäksi kehittämistehtävässä käytettiin aineistotutkimusta, kouluttauduttiin eri webinaareissa talven ja kesän 2020 aikana. Suurena tukena käytännön työn tekemisessä oli Aluehallintoviraston saavutettavuus -verkkosivusto ja Celian saavutettavuuden ja kirjallisuuden asiantuntija sivusto celia.fi. Sivustot sisälsivät paljon tietoa sekä ohjeistuksia verkkopalvelujen saavutettavuudesta.

Tämän lisäksi yksi tärkeä tiedonkeruumenetelmä oli myös ammattikorkeakoulujen viestintäjohtajien -verkosto. Saavutettavuutta käsiteltiin verkoston tapaamisessa syksyllä 2019 ja myös verkoston Facebook-ryhmässä, jossa pystyi kysymään asiaan liittyviä kysymyksiä. Tähän ryhmään lähetin kysymyksen esimerkiksi koskien opetusmateriaalin saavutettavuutta ja sain sitä kautta vastauksen, miten asia kannattaisi Kajaanin ammattikorkeakoulussa toteuttaa.

Haastattelututkimukseni oli laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jossa perehdyn saavutettavuuden ilmiöön. Erityisesti perehdyttiin ammattikorkeakoulun viestinnän asiantuntijan näkemyksiin saavutettavuudesta ja peilasin sitä omaan työskentelytapani ja kehittämistehtävään. Pyrin ymmärtämään mitä saavutettavuus käytännössä on ja mitä sen toteuttaminen vaatii verkkopalveluissa ja mitä. osaamista se vaatii sen parissa työskenneltäviltä.

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitellaan ilmiön ymmärtämistä, selvittämistä ja tulkintaa. Sen tavoitteena on usein myös soveltaminen. Laadullisessa tutkimuksessa luonnehditaan, kuvaillaan

ja tulkitaan ilmiötä, joille on ominaista reflektiivisyys ja dialektisuus. Yleensä laadullinen tutkimus liittyy psyykkisiin, sosiaalisiin ja kulttuurisiin yhteyksiin. (Anttila 2006, 275.)

Haastattelututkimuksen valitsin siksi, että se palveli parhaiten oman käytännön työn toteuttamista. Työn aihe on käytännönläheinen, joten laadullisen tutkimus tuki parhaiten työn tavoitteita.

Laadullisen tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa tutkijan mielenkiinto asiaan. Laadullista tutkimusta leimaa se, että tutkija valitsee lähestymistapansa käytännön kokemuksista ja omasta historiastaan. Laadullinen tutkimusote etenee pisimmälle vietyinä empiriasta teoriaan eli käytännön ilmiöistä yleiselle tasolle. (Anttila 2006, 276).

3.2 Asiantuntijahaastattelu

Valitsin kehittämistehtävänä yhdeksi tutkimusmenetelmäksi asiantuntijahaastattelun. Kehittämistehtävän alkupuolella pohdittiin ensin kyselytutkimuksen tekemistä usealle ammattikorkeakoululle, mutta lopulta valittiin vain yksi haastateltava. Haastateltava valittiin kokemuksensa perusteella. Humanistisen ammattikorkeakoulun viestintäpäällikkö Jarmo Röksiä on toiminut kouluttajana ja on tunnustettu asiantuntijaksi erityisesti saavutettavuuteen mutta myös ammattikorkeakoulun saavutettavuuteen liittyvissä asioissa. Asiantuntijahaastattelu on erikoistapaus, jossa haastateltavat on valittu erityisesti tutkittavaa ilmiötä silmällä pitäen (Anttila 2006, 198). Yhden asiantuntijan haastattelun avulla työssä päästiin perehtymään verkkopalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueisiin.

Haastattelumenetelmänä asiantuntijahaastattelu toimi tutkimusaineiston keräämisessä, sillä tarvitsin tarkkaa tietoa ja apua oman kehittämistehtäväni toteuttamiseen. Tutkimushaastattelun käsikirja toteaa, että asiantuntijahaastattelu ei ole itsenäinen haastattelumenetelmä. Asiantuntijoita haastatellaan sen vuoksi, että heillä oletetaan olevan tietoa tutkittavasta prosessista tai ilmiöstä. Asiantuntijuus ei ole yksilön pysyvä ominaisuus vaan määrittyy tekemisessä ja vuorovaikutuksessa ammatillisten tehtävien ja instituutionaalisten asemien kautta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvuori 2017, 229-230.)

Saavutettavuuden toteuttaminen ammattikorkeakoulussa täytyy toteuttaa lain määrittämässä puitteissa noudattaen yleisiä ohjeistuksia. Ammattikorkeakoulun toimintaan liittyy kuitenkin erityispiirteitä, joita täytyy muistaa ottaa huomioon. Ammattikorkeakouluissa toimitaan

opetuksen, tutkimuksen- ja kehityksen sekä niin sanotun perinteisen tiedottamisen ja markkinoinnin saralla. Tämän vuoksi kehittämistehtävään liittyen toteutettiin tutkimushaastattelu, jossa peilattiin Kajaanin ammattikorkeakoulussa tehtävää työtä toisen ammattikorkeakoulun saavutettavuusprosessiin.

Tutkimushaastattelu tehtiin yhdelle henkilölle ja se toteutettiin haastattelusarjana, joka pääteemaltaan kiteytyy aiheeseen: Mitä saavutettavuus käytännössä tarkoittaa ammattikorkeakoululle ja miten asia käytännössä olisi hyvä toteuttaa? Viitekehyksenä tutkimuksessa olivat verkkopalvelujen saavutettavuuden eri osa-alueet: tekninen toteutus, käytettävyys ja sisällön selkeys. Nämä mainitaan Aluehallintoviraston saavutettavuuteen liittyvissä ohjeistuksissa saavutettavasti.fi.

Tutkimuksessa toteutettiin kolme erillistä haastattelukertaa, jossa kussakin pääosin keskityttiin saavutettavuuden eri osa-alueisiin. Ensimmäinen haastattelu toteutettiin toukokuussa 2020. Haastattelun aiheena oli saavutettavuuden tekniset muutokset sekä toimenpiteet (Liite 2.) Toinen haastattelu oli kesäkuussa 2020 ja haastattelussa pääkohtina oli sisällön käytettävyys (Liite 3.) Kolmas haastattelukerta toteutui elokuussa 2020. Tällöin haastattelussa keskityttiin verkkopalvelujen sisällön selkeyteen sekä käytännön toimenpiteisiin saavutettavuuden toteuttamiseksi (Liite 4.) Kaikissa haastatteluissa keskityttiin nimenomaan ammattikorkeakoulun näkemykseen asiasta ja peilattiin sitä yleiseen ohjeistukseen saavutettavuustyössä.

Haastattelut toteutettiin teemahaastattelumenetelmällä, strukturoimattomana siten, että pääkysymykset oli määritelty etukäteen, mutta haastattelussa annettiin tilaa vapaalle keskustelulle sekä jatkokysymyksille. Yhden haastattelun kesto oli 49-59 minuutin välillä ja sen aikana käytiin läpi noin 10-15 kysymystä. Tutkimuskysymyksiä ei lähetetty haastateltavalle etukäteen, mutta jokaisen haastattelun aihealue kerrottiin etukäteen ennen haastattelua. Tutkimushaastattelut toteutettiin Teams -puhelun avulla ja nauhoitettiin videotallenteena.

4 Kehittämistehtävän toteutus

Kajaanin ammattikorkeakoulun verkkopalvelujen saavutettavuuden työstäminen alkoi syksyllä 2019. Lähtölaukauksen työlle antoivat saavutettavuusdirektiivin vaatimat muutokset, jotka koskettivat myös korkeakouluja. Ensimmäisen kerran saavutettavuuden toteuttamiseen perehdyttiin marraskuun alussa 2019 ammattikorkeakoulujen viestintäjohtajien tapaamisessa Mikkelissä, jossa saavutettavuus oli nostettu yhdeksi esittely- ja keskusteluaiheeksi. Tapaamisessa esiteltiin XAMKin (Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun) saavutettavuustyö ja siellä myös keskusteltiin aiheesta viestintäjohtajien ja -vastaavien kesken. Siellä selvisi myös, että osalla ammattikorkeakouluissa aiheeseen liittyvä työ oli jo aika pitkällä. Tapaamisessa selvisi myös, että osa ammattikorkeakouluista oli perustanut erillisiä työryhmiä saavutettavuusmuutoksien toteuttamista varten.

Syksyn aikana saavutettavuustyötä työstettiin Kajaanin ammattikorkeakoulussa eteenpäin perehtymällä aiheeseen. Se tehtiin tutustumalla verkkosivustoihin, jotka käsittelivät saavutettavuusvaatimuksia. Aluehallintovirasto (AVI) oli tuottanut hyvin sivustokokonaisuuden, josta pystyi saavutettavuuden pääperiaatteet opiskelemaan hyvinkin tarkasti. Lisäksi löytyi monia muita sivustoja, kuten Celian sivusto. Celia on saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisujen asiantuntija ja on toteuttanut myös useita koulutuksia aiheeseen liittyen.

Tarkemmin työhön tartuttiin tammikuussa 2020, jolloin käytiin läpi saavutettavuuden teknisiä vaatimuksia KAMKin tietohallintopäällikön kanssa ja työtä alettiin viedä eteenpäin. Kajaanin ammattikorkeakoulussa saavutettavuustyön tekemiseen ei perustettu mitään erityistä työryhmää, mutta mukana käytännön toteutuksessa oli apuna eri asiantuntijoita organisaatiosta. Toteuttamisessa oli mukana henkilöitä tietohallinnosta, kirjastosta sekä markkinoinnin ja viestinnän yksiköstä.

4.1 Verkkopalveluiden tekniset muutokset saavutettavuuden kannalta

Verkkopalvelujen tekninen saavutettavuus tarkoittaa sitä, että palvelua voidaan käyttää teknisten apuvälineiden kanssa. Verkkopalvelu on koodattu virheettömästi ja se noudattaa standardeja. Käyttäjän olisi mahdollista mukauttaa ulkoasua tarpeiden mukaan esimerkiksi suurentamalla tekstin kokoa. (Saavutettavuus 2020.)

Kajaanin ammattikorkeakoulussa saavutettavuuden toteutus aloitettiin pääverkkosivun kamk.fi saavutettavuuden toteuttamisella. Tammi-helmikuussa 2020 käytiin useita keskusteluja verkkosivujen alustan toimittajan kanssa (Tietotalo Infocenter Oy) saavutettavuusvaatimuksista. Keskusteluissa oli mukana KAMKin viestintäsuunnittelija ja markkinointisuunnittelija sekä Tietotalon asiakasvastaavat sekä tekninen asiantuntija. Alustan toimittaja teki selvityksen omilla työkaluillaan sivuston saavutettavuudesta ja sen perusteella tehtiin muutossuunnitelma eli käytiin läpi ne muutokset, jotka pitäisi toteuttaa, jotta sivut toimisivat saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Suurimmat muutokset tehtiin tekniseen taustaan, KAMKin sivuston moduulityökaluihin ja väritykseen liittyviin kontrastimuutoksiin. Moduulityökalut auttavat toteuttamaan sivustoon erilaisia sisältöjä, mutta samalla luovat html-koodin sivun taustalle. Juuri tämä koodi vaikuttaa siihen, mitä sivustoa voidaan lukea/tarkastella/selata apulaitteiden avulla. Koska alkuvaiheen työt olivat pääosin teknisiä muutoksia sivuston koodiin ja ulkoasuun, ne toteutti käytännössä verkkosivupalvelun tarjoaja Tietotalo Infocenter Oy.

Talven 2020 aikana keskityttiin enemmän poikkeuksellisen pandemiatilanteen hoitamiseen kuin käytännön suunnitteluun saavutettavuuden kannalta. Saavutettavuustyön toteuttamista KAMKissa jatkettiin huhti-toukokuussa 2020. Työhön tuli katkos vallitsevan koronatilanteen vuoksi.

Ensimmäinen tutkimushaastattelu asiantuntija Jarmo Röksälle toteutettiin toukokuussa 2020. Aiheena oli tekninen saavutettavuus ja haastattelun keskeisiksi teemoiksi nousivat teknisen toteutuksen aikataulut, toteutukseen osallistuminen ja työnjako. Ensimmäisen haastattelun tavoitteena oli saada tietää, mitä teknisiin ominaisuuksiin liittyviä toimenpiteitä liittyy saavutettavuuden toteuttamiseen. Lisäksi keskusteluissa olivat kysymykset siitä, millaisella työryhmällä toteutus kannattaa tehdä, mitkä ovat teknisen toteutuksen vaaranpaikat tai mitä tulee välttää.

Haastattelussa selvitettiin HUMAKin teknisen toteutuksen työryhmää ja työnjakoa ja siinä selvisi, että saavutettavuustyöhön on osallistunut haastateltavan omassa organisaatiossa, eli HUMAKissa, hänen oma tiiminsä. Lisäksi selvisi, että HUMAKilla on ollut jo pitkään saavutettavuusryhmä kasassa ja siinä on mukana henkilöstä myös opetuspuolelta.

Haastattelussa tuli ilmi, että HUMAK oli toteuttanut ensimmäisen kerran sivuilleen teknisen auditoinnin muutama vuosi sitten juuri WCAG 2.1 standardin mukaisesti keskittyen navigaatioon ja muutamiin teknisiin aiheisiin.

”Meillä on itseasiassa menossa seuraava uudistus, että tulee nämä saavutettavuuskriteerin vaatimat palautekanavahuomautukset ja sitten saavutettavuusklausuulia mietitään myös.”

Haastattelussa tuli myös ilmi, että saavutettavuus koskettaa useita ammattikorkeakoulujen käyttämiä ohjelmistoja ja verkossa olevia asioita. Haastattelun aikana keskusteltiin muun muassa moodle-ympäristöstä ja Peppi-järjestelmästä. Nämä molemmat ovat käytössä myös Kajaanin ammattikorkeakoulussa. Moodle on virtuaalinen oppimisympäristö, jota hyödynnetään opetuksessa kurssien sisältöihin ja tehtävien suorittamiseen. Peppi-järjestelmään käytetään opintosuoritteiden kirjaamiseen sekä mm. opinto-oppaiden kokoamiseen.

Tämän huomion myötä myös KAMKissa otettiin tarkasteluun sekä Moodlen että kirjaston sivusto. Moodle-ympäristön saavutettavuuden tarkisti ja saavutettavuusselosteen laatii KAMIT - tietojärjestelmien asiantuntija. Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston pääsivua tarkasteltaessa todettiin, että se on toteutettu Libguides -alustan päälle. Libguides on erillinen alusta, jonka päivittäminen hoidetaan erillisesti KAMKin ulkopuolelta. Keskusteluissa kirjaston johtajan kanssa selvisi, että alustan saavutettavuutta oli jo mietitty ja se toteutettiin kesällä 2020.

HUMAK kouluttaa muun muassa puhevammaisten tulkkeja ja viittomakielen tulkkeja. Haastattelussa tiedusteltiin lisäksi, onko sillä ollut vaikutusta, että ammattikorkeakouluun kuuluu sellaisia ryhmiä, joille saavutettavuus on erittäin tärkeää.

Kyllä se varmasti vaikuttaa, että meillä on ryhmä jolle saavutettavuus on hyvin tärkeää, ja se on sinänsä myöskin kiitollinen ryhmä siitä että neidän on hyvin aktiivisia, niinkuin, mobiilipalvelujen käyttäjiä ja muitten palveluiden käyttäjiä, että se asia huomioidaan.”

Tämän lisäksi haastattelussa ei noussut esille mitään muita erityisiä seikkoja, joita ei olisi jo huomioitu KAMKin verkkosivuston teknisessä uudistuksessa. Sen sijaan haastattelussa tuli esille uusia seikkoja enemmän käytettävyyteen ja sisällön tuotantoon liittyen. Näistä aiheista tehtiin tarkennettavia kysymyksiä seuraavissa haastatteluissa.

Keväällä 2020 saatiin valmiiksi KAMKin sivuston tekninen muutostyö ja aloitettiin ulkoasuun tehtävät muutokset. Kajaanin ammattikorkeakoulun logon väristä otettu petroolin värinen taustaväri ei kontrastisuhteeltaan ollut toimiva valkoisen tekstin kanssa, joten väriä piti muuttaa. Ulkoasuun tehtävät värimuutokset vaativat sen, että jouduimme miettimään hieman tarkemmin sivuston ulkoasua myös visuaaliselta kannalta. Tässä työssä saatiin apua verkkopalvelun toimittajalta ja heidän graafikoltaan, joka teki verkkosivun ulkoasusta ehdotuksia, jotka sitten hyväksyttiin ennen muutosta.

Kamk.fi -verkkosivujen tekninen toteutus oli lähes valmis kesäkuussa 2020. Yksi moduuli muokattiin lopulliseen malliin elokuussa 2020. Se oli ajankohtaista-moduuli, jonka värityksen ja ulkoasun kanssa oli haasteita sekä värien että ulkoasun suhteen. Tehtyjen muutosten jälkeen Kamk.fi verkkosivustoa testattiin NVDA ruudunlukuohjelmalla ja siinä todettiin, että tekstien osalta ruudunluku toimii. NVDA ruudunlukuohjelma on verkosta ladattava ohjelma, joka perustuu avoimeen lähdekoodiin ja sitä kautta helppo avustin sellaisille, jotka eivät näe ja tarvitsevat apua verkkosivun selaamiseen.

Tekninen tausta Moodle-ympäristöön tehtiin valmiiksi syksyllä 2020. Samoin tehtiin valmiiksi kamk.fi -sivustolle saavutettavuusseloste viranomaisen ohjeiden mukaan. Saavutettavuusselosteessa vaadittiin palautekanava saavutettavuuteen liittyvien ongelmien ja kysymysten esittämiseksi. Kajaanin ammattikorkeakoulussa valittiin palautekanavaksi sähköpostiosoite, jota pääsee lukemaan 4 henkilöstön jäsentä. Tämän avulla voitiin taata, että sähköpostin kautta tulevat palautteet varmasti luetaan ajoissa ja asiaan reagoidaan lain vaatiman 14 päivän kuluessa. Päävastuu palautteisiin vastaamisessa määriteltiin viestinnän ja markkinoinnin yksikölle.

4.2 Käytettävyys ja sisällön saavutettavuus

Käytettävyydellä tarkoitetaan laitteen tai palvelun helppokäyttöisyyttä. Helppokäyttöisyys tarkoittaa sitä, että verkkopalvelu on helppo hahmottaa ja navigaatio on selkeä. Sivujen nimien pitää olla kuvaavia ja selkeitä. (Mitä on käytettävyys 2020.) Pääsisältö erottuu selkeästi ja palvelussa on vaivatonta suorittaa haluttuja toimintoja.

Toinen asiantuntijahaastattelu tehtiin kesäkuussa 2020. Siinä nousivat esille sisällön saavutettavuus ja käytettävyys. Toisen haastattelun tavoitteena oli selvittää sisällön saavutettavuuden tärkeimpiä osia, sen eteen tehtävän työn määrää, käytettävyyttä ja miten käytettävyyttä on käytännössä toteutettu haastateltavan asiantuntijan Jarmo Röksän organisaatiossa.

Lisäksi keskustelun ja haastattelun lisäkysymysten kautta aiheiksi nousivat selkeä kieli ja sen käyttö, verkkosivujen kieliversiot ja niiden saavutettavuus. Tämän lisäksi haastattelussa tuli esille useita muita termejä ja asioita liittyen saavutettavuuteen. Haastattelun aikana keskusteltiin videoiden tekstivastineesta, kulttuurisesta saavutettavuudesta ja verkkosivujen uudistamisesta.

Kysyttäessä tärkeimmistä asioista sisällön saavutettavuudesta, nosti haastateltava tärkeimmäksi asiaksi vaihtoehtoiset tavat esittää asioita verkkopalveluissa. Tämä tarkoittaa sitä, että tarjolla on saavutettava vastine, olipa se sitten kuva tekstille tai teksti kuvalle. Haastateltava kertoi siitä, että yksi tärkeimpiä puolia on huomioida, että saavutettavuus saattaa koskea joissain tilanteissa meitä kaikkia. Helposti puhutaan vain erityisryhmien saavutettavuuden tarpeesta, mutta usein unohtuu, että kaikilla voi olla sellaisia käyttötilanteita, jossa saavutettavuus on etu.

”Olipa kyse ruuhkasta, meluisasta ympäristöstä, liian kirkkaasta ympäristöstä tai jostain tärinästä, joka aiheutuu susta johtumattomista syistä. Vaikkapa sanotaan, että ajaisit katepillaria Talvivaaran maisemissa, niin tärinä saattaa olla sellainen, että mobiilikäyttöliittymän käyttäminen vois olla vaikeata ellei siinä ole otettu huomioon riittävän suuria esim. painonappeja.”

Kysyttäessä siitä, paljonko työresurssia menee verkkopalvelujen sisällön saavutettavuuden toteuttamiseen, haastateltava totesi, että se lisää ammattikorkeakoulun viestinnän asiantuntijoiden työmäärää.

”Vaikea sanoa mitään prosenttimääriä, mutta mä arvioisin siihen, että kun normaalijutun on kirjoittanut from the Scratches, niin sitä kun aletaan hiomaan saavutettavaan muotoon tai miettimään sitä mitkä ne saavutettavat mediavastineet vois olla tai millä tavalla niitä voisi ilmaista, niin kyllä se vaatii sitä.”

Lisäksi tuli ilmi, että mitä heikommat taidot viestinnästä ja tiedottamisesta henkilöllä on, sitä enemmän on lisätyötä saavutettavan tekstin toteuttamisessa. Haastateltavan mukaan viestijöiden tekstin sisältö on lähtökohtaisesti saavutettavaa. Mutta kun tarkastellaan sellaisia henkilöitä, jotka ovat sisällä pedagogisessa tai hankkeiden tekstien kirjoittamisessa, niin välttämättä tällaisia taitoja ei ole. Heillä ei ole sellaista rutiinia, että saavutettavaa tekstiä syntyisi rutiininomaisesti. Kuvaavat pääotsikot, väliotsikoinnit puuttuvat ja lyhyet rakenteet, selkeä kieli ja vieraskielisten termien välttäminen saattaa aiheuttaa heille lisätyötä.

Haastateltava totesi, että viestinnän ammattilaisille saavutettavuuteen liittyvät perustoimet, kuten kuvien tekstivastineet, on helppo tehtävä.

”Sitten, jos ajatellaan normiviestijöitä, jotka verkkosivuille työkseen tuottaa sisältöä, niin kyllä kuvien tekstivastineet, ne tekee siinä julkaistessa niin kuin nimeämiset ja tällaiset. Se on muutaman minuutin homma.”

Haastateltava totesi myös, että kun saavutettavien sisältöjen osalta siirrytään monimutkaisempiin sisältöihin kuten taulukoihin ja infograafeihin tai sosiaalisen median vaihtoehtoisten tekstien kuvauksiin, niin se vaatii enemmän aikaa.

Tämän lisäksi aiheesta nousi esille esimerkiksi se, kuka ammattikorkeakoulussa toteuttaa materiaalin saavutettavuuden lopullisen työn. Keskusteltiin sisällöistä ja niiden saavutettavuuden toteuttamisesta. Haastateltava totesi, että olisi hyvä, jos sisällöntuottajat ja asiantuntijat huolehtisivat omien tekstiensä saavutettavuusasioista. Hänen mielestään olisi hyvä, että lähtökohtaisesti asiantuntija miettisi sen itse. Se taas vaatisi haastateltavan mielestä sitä, että organisaation sisäisen viestinnän tai hankeviestinnän ohjeistukset on päivitetty.

Haastattelussa tiedusteltiin tämän jälkeen, onko HUMAKin henkilöstölle tehty käytännön koulutusta. Haastateltava vastasi, että on tehty ja se on myös jatkuvaa koulutusta. Haastateltava kertoi, että HUMAKilla on käytössä hankeviestinnän opas, jossa on jo jotain saavutettavuudesta, mutta opasta pitää vielä päivittää. Hän kertoi myös, että heillä on henkilöstölle joka toinen viikko digiaamukahvi. Aamukahvilla on joka kerta tietty teema, josta keskustellaan. Saavutettavuus on ollut useamman kerran teemana ja haastateltava on ollut siellä kertomassa aiheesta yhdessä tulkkausalalan työntekijöiden kanssa.

”Ja sitten pedagogiselta puolelta meillä on näitä digimentoreita tai lehtoreita joilla on digitaalisen pedagogiikan vastuu niin ne on käsitelleet sitä asiaa opiskelumateriaalin ja moodlessa olevien kurssien näkökulmasta mitä pitää ottaa huomioon ja esitelleet open moodlen version mikä meillä on käytössä, sen tätä saavutettavuuspalikkaa ja kuinka se saavutettavuus otetaan huomioon ja miten kurssin laatijoinen pitää ottaa saavutettavuus huomioon. Eli meillä on jatkuvat koulutukset ja sitkun tulee uusia henkilöitä niin tämä on asia mitä pitää toistaa, toistaa ja toistaa.”

4.3 Käytettävyyden eroosio ja verkkosivujen uudistaminen

Toisessa asiantuntijahaastattelussa keskusteltiin haastateltava Jarmo Röksän kanssa verkkopalvelujen käytettävyydestä ja siitä milloin se on parhaimmillaan. Samalla keskustelussa nousivat esille termit käytettävyyden eroosio sekä verkkosivujen uudistaminen.

Haastattelussa tuli ilmi, että käytettävyys on parhaimmillaan, jos käyttöliittymä vastaa käyttäjien tarpeisiin. Asioiden esittämistapa ja käyttöliittymän rakenne vaikuttaa siihen, että käyttöliittymä

vastaa tarpeisiin. Tietojen tulee löytyä intuitiivisesti tai ne on indeksoitu niin, että ne löytyvät vaikka Googlen haulla suoraan.

Haastattelussa tuli ilmi termi käytettävyyden eroosio. Tällä haastateltava tarkoitti erityisesti organisaation verkkosivun etusivua, joka kokee eroosion ajan kuluessa. Kun verkkosivu on ollut pitkään voimassa, sinne usein halutaan laittaa uusia valikoita ja ominaisuuksia. Tämä tapahtuu, kun verkkosivujen hallinnoija antaa periksi näille vaateille. Samalla käytettävyys kokee eroosion. Verkkosivut ovat hyvin erinäköiset kuin ne olivat julkaisuvaiheessa ja sinne on saattanut tulla valikoita tai lisäosia, jotka laskevat käytettävyyttä tai vähentävät käyttökokemusta.

”Mutta kyllä mä sanoisin, että A ja O on se, että kun mä tuun verkkosivulle, mä tiedän mistä on kyse, että mikä verkkosivu se on, miksi se on olemassa, mitä se tarjoaa ja mitä se tarjoaa enemmän kuin muu vastaavanlainen verkkosivu. Se antaa sen käyttöluvun ja se on helppo käyttää ja keskeisimmät toiminnot löytyy nopeasti.”

Haastateltavalta kysyttiin, miten hän näkee verkkosivujen uudistuksen. Pitäisikö uudistus tehdä tasaisin väliajoin, että pysyttäisiin kuitenkin käytettävyydessä mukana. Haastateltava näki hyvin ongelmallisena sen, että verkkosivut uudistettaisiin kokonaan esimerkiksi 5 vuoden käytön jälkeen. Haastateltava vastasi, että se on hakukoneoptimoinnin kannalta ongelmallista.

”Että jos verrataan vaikka maailman suurimpaan ja arvokkaimpaan yritykseen Amazoniin verrattuna. Niin eihän Amazon ole uudistanut koko olemassaolon aikana verkkosivuja. He on kehittänyt sitä älykkyyttä ja keinoälyä verkkosivujensa taakse, joka parantaa sitä käytettävyyttä.”

Haastateltava näki parhaaksi, että pidetään huolta verkkosivun tietomateriaalista ja jos se uudistetaan, se tehtäisiin vanhan materiaalin ehdoilla. Joitain navigaatioita voi laittaa uusiksi, mutta silloin ei menetetä vuosien aikana saavutettua hakukoneoptimointia ja näkyvyyttä. Uudistuksessa sivujen näkyvyydessä tapahtuu notkahdus, vaikka kuinka olisi huolehdittu 301-ohjauksesta. 301-ohjausta käytetään silloin kun vanha verkkosivusto pitää ohjata uudelle sivustolle uudistuksen vuoksi.

Haastateltava näki tärkeäksi siis sen, että pidetään tiukempi kontrolli verkkosivu ulkoasusta ja näin edistetään käytettävyyttä.

”Mutta näkisin ehkä sen, että tiukempi kontrollisen suhteen, että verkkosivujen ulkoasu on hallussa ja toteutetaan elementit näin, että jos organisaation ilme muuttuu tai etusivu muuttuu.”

Että ammattikorkeakouluilla on ollut sellainen strategia, että uudistetaan kaikki kun strategia menee uusiksi.”

Tämän perusteella on tärkeää ajatella, että yksi iso osa sivujen saavutettavuutta on käytettävyys myös siltä näkökulmalta, että asiat ja tarvittavat tiedot löytyvät sivuilta selkeästi. Sivusto ei ole saavutettava vain teknisen toteutuksen ja värien perusteella.

Värit ovat kuitenkin tärkeässä osassa sillä, niillä on merkitystä ja ne tulee huomioida käyttöliittymän suunnittelussa. Värit täytyy suunnitella niin, että ne ovat saavutettavia. Haastattelun aikana ne nousivat myös tärkeiksi elementeiksi. Käyttöliittymärakennetta mietittäessä täytyy miettiä värien käyttöä tarkasti ja välttää sellaisten väriyhdistelmien käyttämistä, jotka eivät ole saavutettavia millekään ihmisryhmälle ja käytettävyydelle.

Syksyn 2020 aikana uudistettiin myös KAMKin verkkosivujen sisältöjä ja rakennetta helpommin selattavaksi. Perusväriihin on kiinnitetty huomiota, mutta niitä ei ole vielä tässä vaiheessa suuremmin ohjeistettu. Väriihin liittyvät saavutettavuustoimenpiteet KAMKissa toteutetaan myöhemmin.

Toisessa haastattelussa käytiin läpi myös englanninkielisen sivuston käytettävyyttä ja erityisesti menttiin sisällölliseen saavutettavuuteen. Haastattelussa kysyttiin, miten HUMAK on toteuttanut englanninkielisiä sivuja saavutettavasti ja onko heillä eroja englanninkielisen ja suomenkielisen sivuston välillä. Vastaus oli, että heillä on erikseen englanninkieliset sivut, mutta sivujen sisältö on omanlaista. Jatkossa heillä on tarkoitus tarkastella englanninkielisen sivun rakennetta uusiksi. Keskustellessa sivustojen saavutettavuudesta tärkeäksi nousi englanninkielisen saavutettavan tekstin tuottaminen.

”Kyl mä näkisin tärkeänä, että englanninkielisien sivujen päivittäjiä on oma tekijä, joka kääntää ja tekee virheetöntä tekstiä. Se tuntuu olevan hyvin tärkeätä varsinkin kielten opettajille, että englanninkieli on kondiksessa verkkosivun puolella. Sen takia sellainen, joka kirjoittaa kuin natiivi on ehdoton.”

Keskustelussa nousi esille se, että suomalaiselta ei tule kovinkaan helposti saavutettavaa tekstiä englanniksi. Tai että se voi olla liian yksinkertaista.

”Sanotaan että ei tule myöskään siinä tapauksessa, että jos sä lähetät suomenkielisen tekstin käännöstoimistoon niin valitettavasti on näin, että hyvin harva käännöstoimisto pystyy tekemään englanninkielistä saavutettavaa tekstiä.”

Haastateltava arveli sen johtuvan siitä, että kääntäjät eivät ole toimittajia. Kääntäjät eivät ymmärrä, että heillä on toimituksellinen vapaus tekstin kanssa vaan he yrittävät mahdollisimman tarkkaan välittää sen tiedon suomesta englanniksi. Tämän vuoksi käytetään kiertoilmauksia ja lauseista tulee helposti liian pitkiä. Lauseista tulee helposti liian monimutkaisia ja ne eivät ole saavutettavia.

Tämän haastattelun osio sai miettimään saavutettavuusasioita englanninkielisellä verkkosivustolla paljon tarkemmin. Tämän myötä myös KAMKin englanninkieliseen verkkosivustoon on tehty paljon muutoksia. Sisältöjen tekstejä ja selkeytetty valikoiden rakennetta on uusittu. Tämä työ jatkuu vielä vuoden 2021 aikana.

Toisessa haastattelussa nousi esille termi kulttuurinen saavutettavuus. Aiheena tämä oli mielenkiintoinen sillä, siihen osa-alueen ei oltu keskitytty ollenkaan KAMKin saavutettavuustyön tekemisessä. Eikä tämä noussut esille ohjeistuksissa, joita aluehallintoviraston verkkosivuilla oli.

Haastateltava Jarmo Röksä kuvasi kulttuurisen saavutettavuuden hyvin selventävällä tavalla.

”Mikä usein myös unohtuu kun puhutaan saavutettavuudesta on myös kulttuurinen saavutettavuus eli jos ajatellaan, että meillä on monikulttuurisia käyttäjiä, meillä on käyttäjiä jotka on tottunut lukemaan ruutua eri tavalla eli meihin vaikuttaa myös kulttuuri. Jos ajatellaan ikääntyneitä käyttäjäryhmiä, just tullu tietokoneiden pariin ensimmäistä kertaa, sanotaan 60-80 vuotiaita, ja me käytetään jostain ikonipankista verkkosivulla kyllä-ja ei -painikkeita jotka tulee anglosaksisesta kulttuurista, jossa kyllä on sellainen merkki jota on koulumaailmassa käytetty väärinmerkkinä eli tää hakanen.”

Haastateltava puhui kulttuurisesta konventiosta, joka on nuoremmilla käyttäjillä käyttökokemukseen perustuva konventio. He tietävä, että hakanen saattaa tarkoittaa kyllä. Mutta vanhemmalla käyttäjälle ei ole tällaista kulttuurista konventiota, jolloin he tulee käyttäjinä hämmennystilaan. Heille on outoa, että kyllä -merkkinä on ei-merkki. Toiselta kulmalta he tulkitsevan rastin samaksi merkiksi kuin lottokupongin merkki, jolla valitaan numerot. Ja tulkitsevan sen näin kyllä-merkiksi.

Ongelma syntyy, kun värisokea käyttäjä, joka ei erota onko kyse punaisesta tai vihreästä väristä, painaa kulttuurisen konvention perusteella väärää nappia.

4.4 Saavutettava sisältö

Kolmas asiantuntijahaastattelu tehtiin elokuussa 2020. Haastattelussa käytiin läpi sisällön saavutettavuutta ja erityisesti asiakkaan kannalta. Kolmannen haastattelun tavoitteena oli selvittää mitä tarkoittaa saavutettava sisältö ja miten se saavutetaan. Haastattelussa keskityttiin sisällön tuotantoon ja asiakaskokemukseen, mutta siinä myös esitettiin paljon täydentäviä kysymyksiä ja keskusteltiin saavutettavuuskäytännöistä kahdessa eri ammattikorkeakoulussa.

Erona edellisiin haastatteluihin oli selkeästi se, että haastattelu muuttui pikemminkin vuoropuheluksi kahden ammattikorkeakoulun asiantuntijan välillä kuin perinteiseksi haastatteluksi.

Haastateltava näki asiakaskokemuksen osana saavutettavuutta. Hänen mielestään saavutettavuus parantaa asiakaskokemusta. Asiakaskokemukseen liittyy kiinteästi erilaisten kohderyhmien huomioiminen verkkosivuilla. Verkkosivujen osalta hän sanoi ongelmaksi sen, että esimerkiksi jonkun sivuston etusivulla on tietoa erilaisille kohderyhmille ja sivuston tieto on ripoteltu sinne tänne. Tällöin asiakaskokemus saattaa kärsiä. Asiakaskokemukseen liittyen keskusteltiin myös ammattikorkeakoulun kohderyhmistä. Haastateltava näki haasteellisena mieltä verkkosivulla etusivun sisältöä asiakaslähtöisesti.

Eryityisesti ammattikorkeakoulujen osalta haastateltava muistutti osaamisen kasvattamisen ja tiedon lisäämisen tehtävästä. Tämä vaikuttaa siihen, että korkeakouluilla on useita erilaisia kohderyhmiä. Hän totesi, että yliopistojen sekä ammattikorkeakoulujen johdolla on tietty käsitys, mitä strategisesti tuoda esille. Ammattikorkeakoulun markkinointiyksikön osalta hyvin paljon tärkeämpää voi olla, että se opiskelijan rekrytointiviesti ei huku projektiviestinnän alle. Haastateltava korosti tämän kautta, että organisaatiossa voi olla näkyvyyden suhteen toistensa kanssa kilpailevia viestejä. Ja ongelmaksi nousee, miten osaaminen tuodaan esiin.

Varsinkin monialaisessa ammattikorkeakoulussa hän näki ongelmalliseksi tuoda tieto esille verkkosivustolla niin, että käyttäjä mahdollisimman vähäisten klikkausten kautta löytää haluamansa tiedon.

”Kun ajatellaan potentiaalisia hankekumppaneita, siinä on paljon pohdintaa meillä siltä puolelta että miten verkkosivuja rakennetaan sen kautta, että vahvuusalatkin tulee siinä esiin.”

Kolmannessa haastattelussa palattiin vielä toisessa haastattelussa esille tulleet kulttuuriseen saavutettavuuteen. Aiheesta muodostui hyvä keskustelu, jossa nousi esille useita näkökulmia

aiheeseen liittyen. Haastateltava kertoi, että verkkosivujen rakentamiseen ja toteuttamiseen liittyy asioita, jotka liittyvät siihen, miten asioita on opittu tekemään ja miten verkkopalvelua on opittu käyttämään. Viestejä tulkitaan oman tausta, lähtökohdan, historian ja myös tietoteknisen käyttöhistorian mukaan.

”Kulttuuriseen saavutettavuuteen voisi niin kuin niputtaa ICT-tradition eli sen perinteen mikä tulee verkkosivujen käytöstä eli ne konventiot ja tavat, jotka on vakiintunut vaikka siitä miten verkkosivu rakennetaan ja toteutetaan.”

Käyttäjät siis tietävät, että sivun yläreunasta löytyy navigointipalkki ja alaosasta löytyy lisätietoja. Saman tiedon perusteella logo löytyy vasemmalta yläkulmasta ja haku oikealta yläkulmasta. Kun näiden konventioiden perusteella suunnitellaan, niin tehdään tietotekniikkakulttuuriperinteen mukaisia sivustoja. Tämän vuoksi sivuston käyttö on aina helpompaa sellaiselle henkilölle, joka tulee sille sivustolle ensimmäisen kerran.

Haastattelussa tuli ilmi, että rikkomalla perinteistä suunnittelua heikentää sivuston käytettävyyttä ja samalla saavutettavuus kärsii. Haastattelun aikana keskusteltiin siitä, miten eriikäiset käyttäjät toimivat verkkosivuilla eri tavalla. Monet nuoret käyttävät sivuilla olevaa hakukonetta ja etsivät tiedon sitä kautta. Vanhemmat käyttäjät taas vastaavasti selaavat sivuja ja otsikoita etsiessään asioita. Lisäksi nousi esille ikoneiden käyttö ja sen vaikutus sukupolvien kulttuuriseen saavutettavuuteen.

”Toinen hassu perinne on, että meillä on paljon ikoneita, joka viittaa siihen 80-90-luvun vaihteen tietokonekulttuuriin mutta niitä käytetään siitä huolimatta ikoneina koska ne ovat vakiintuneita käytäntöön. Sanotaan vaikka, että jos puhelinikonina käytetään perinteistä puhelinta tai muuta, se ei välttämättä enää toimi.”

Haastattelun tämän osion perusteella huomattiin monia asioita, joita ei edes osata välttämättä ajatella saavutettavuuden kannalta. Näitä ei käytännössä tarvinnut miettiä Kajaanin ammattikorkeakoulun saavutettavuustyössä tällä hetkellä, mutta todettiin, että ne on erittäin hyvä huomioida tulevaisuudessa, kun saavutettavuusvaatimuksia toteutetaan käytännössä.

Lisäksi keskusteltiin siitä, että miten henkilöstö ottaa saavutettavuuden huomioon tulevaisuudessa omassa työssään ja kuinka valvotaan saavutettavan sisällön toteutumista. Haastateltava totesi, että viestinnän yksikkö seuraa alalla tapahtuvia muutoksia ja jakaa informaatiota aiheeseen liittyen mutta käytännön työn tekeminen kuuluu jokaiselle organisaatiossa. Haastateltava kuitenkin uskoi, että kaikilla on käsitys siitä, että saavutettavuus

aiheena koetaan tärkeäksi ja se otetaan huomioon. Hän kertoi myös, että HUMAKissa erityisesti on noussut keskusteluun asiantuntijatekstien kielellisen saavutettavuuden huomioiminen. Sen osalta on heillä ohjeistettu, että selkeä kieli ja yksinkertaiset lauseet toimivat myös asiantuntijatekstissä. Haastateltava uskoi, että kiinnittämällä huomiota kappale- ja lauserakenteisiin sekä otsikoihin saadaan saavutettavuusvaatimusten mukaista tekstiä.

”Koska meidän tehtävänä ammattikorkeakoulussa on avoin tiede ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus ja sitä vaikuttavampi tekstihän se on mitä useampi kohderyhmä pystyy sitä lukemaan.”

Kolmannessa haastattelussa asiantuntija Jarmo Röksältä kysyttiin siitä, onko HUMAKissa ollut ongelmia sen suhteen, että sisällöt on saatu käytettäväksi. Haastateltava vastasi, että ongelmia on ollut ja että asian tulisi olla henkilöstöllä tarkemmin sisäistettynä.

”No sanotaan haasteita on just nimenomaan ulkopuolelta tulevaa materiaali ja sitten myös, että myös omalle tiimille täytyy muistutella noita asioita aikaajoin. Siinä päivittäiskiireessä ja arkisessa viestinnässä usein tuntuu unohtuvan. Tavallaan se pitäisi olla koko ajan takaraivossa ja tavallaan sen asian tiedostaminen on tärkeä osa ja että se on se julkaisuprosessin osa, että huolehditaan niistä vastineista ja tällaisista. Että tavallaan sen asian sisäistäminen, että sen ottaminen käytäntöön se vie aikansa ja usein kun puhutaan, että kiire ei saa vaikuttaa siihen, että asiat jää huomioimatta tai ottamatta huomioon.

Mutta ammattikorkeakoulut tuottavat paljon muutakin materiaalia, tehdään digijulkaisuja. Mihin pitää alkaa kiinnittää enemmän huomiota on kolmansien osapuolisen julkaisuissa julkaistava materiaali ja niitten saavutettavuus ja mitä seuraavat vaiheet on että on uutiskirjepalvelut niitten kuvien ja tällaisten juttujen varmistaminen, että ne on saavutettavia. Facebook, että on laitetaan sinne kuva, niin tehdään ne alt-tekstit.”

4.5 Perehdytys ja koulutus takaa sisällön saavutettavuuden

Kolmannen haastattelun (Liite 5) perusteella todettiin, että KAMKin saavutettavuustyöhön täytyy kiinteästi liittää käytettävyyden ja sisällön tuotannon saavutettavuuteen liittyvä ohjeistus, koulutus ja huomioida se myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Perehdytyksessä aihe on erittäin tärkeä, sillä uuden työntekijän tausta voi olla sellainen, että hänellä ei ole mitään kosketusta saavutettavuusasioihin. Tämä siksi, että nykyinen lainsäädäntö ei kosketa

verkkopalvelujen saavutettavuuden osalta yksityistä sektoria. Ne, joita lainsäädäntö koskettaa, on mainittu tämän työn alussa.

Kesällä 2020 aloitettiin valmistelevaan henkilöstön koulutusmateriaalia ja lähetettiin viestiä koulutuksesta johtajille. Ensimmäinen koulutus järjestettiin elokuussa 2020 ja se oli erityisesti suunnattu sisällöntuottajille. Tämän jälkeen huomattiin, että koulutus on hyvä järjestää koko henkilöstölle ja KAMKissa järjestettiin vielä kaksi koulutusta. Seuraavat koulutukset olivat TKI-projekteissa toimiville sekä opetushenkilöstölle. Näistä koulutuksista lähetettiin kutsu koko henkilöstölle. Koulutukset järjestettiin syyskuussa 2020 etänä Microsoft Teams -alustan välityksellä. Koulutukset myös nauhoitettiin ja ne jäivät myöhemmin katsottavaksi Kajaanin ammattikorkeakoulun intraan. Suoriin koulutustilaisuuksiin osallistui yhteensä noin 100 henkilöstön jäsentä eli vajaa puolet koko henkilöstöstä.

Kaikissa kolmessa koulutuksessa käytiin läpi saavutettavuuden perusteet. Opastettiin saavutettavuuteen liittyvästä lainsäädännöstä, kerrottiin mitä saavutettavuus verkkopalveluissa tarkoittaa ja mitä se on käytännössä. Jokaisen koulutuksen loppuosa oli erilainen. Loppuosan sisältö riippui kohdeyleisön tarpeista, jotka oli määritelty työtehtävien perusteella.

Sisällöntuottajille suunnatussa koulutuksessa (liite 5) käytiin lisäksi läpi KAMKin verkkosivujen päivittäminen saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Tämä käytiin läpi käytännön esimerkin avulla. Lisäksi koulutuksessa keskityttiin Word- ja Powerpoint -tiedostojen saavutettavuuteen. Nämä opetettiin myös ihan käytännön esimerkkien avulla, niin että kouluttaja näytti käytännössä miten eri ohjelmilla (Word, Powerpoint) voi tehdä saavutettavaa tekstiä, tarkistaa saavutettavuuden ja tuottaa Pdf -muotoisen tiedoston, joka on saavutettava.

TKI-henkilöstölle eli tutkimushankkeissa työskenteleville henkilöstölle koulutuksen loppupuolella käytiin vielä erikseen verkkosivujen saavutettavuustoimenpiteet ja mitä ne tarkoittavat hankkeiden kannalta (liite 6). Lisäksi käytiin läpi, miten videomateriaalien saavutettavuus verkkopalveluissa tulee toteuttaa. Puhuttiin vaihtoehtoisesta tekstivastineesta ja siitä, miten se tulee tehdä saavutettavuusvaatimusten mukaan. Saavutettavuusvaatimukset koskettavat myös sosiaalisen median sisältöjä. Hankkeissa hyödynnetään sosiaalista mediaa, joten koulutuksessa käytiin läpi myös vaihtoehtoisen tekstin lisääminen sosiaalisen median kanaviin lisättäviin kuviin. Lisäksi koulutuksessa kerrottiin, millä tavalla saavutettavuus täytyy huomioida myös hankinnoissa, joita hankkeille toteutetaan. Esimerkiksi, jos hankintaan verkkosivusto, tulee tilaajan huomioida, että verkkosivujen toimittaja tekee sivuston saavutettavasti.

Opetushenkilöstölle suunnatussa koulutuksessa (liite 7) käsiteltiin koulutuksen loppupuolella erityisesti opetusmateriaaliin liittyviä saavutettavuusvaatimuksia ja kerrottiin mitkä ovat KAMKin ohjeistukset opetusmateriaalin liittyen. Opetusmateriaalin osalta esiteltiin myös Moodle-ympäristöön tehdyt ohjeet.

Tässä vaiheessa oli myös selvinnyt kolmannessa asiantuntijahaastattelussa esille tullut opetusmateriaalin tekstitysvaatus. Haastattelun aikana sekä haastateltavalla että haastattelijalla oli tiedossa, että kaikki opetusmateriaali on myös tekstitettävä 14 vrk kuluessa julkaisusta. Tästä oli epäselvyyttä ja kysymyksiä, joten ennen opetushenkilöstön koulutusta syyskuussa asiaa selviteltiin vielä kerran. Opetusmateriaalin tekstityksestä kysyttiin ammattikorkeakoulujen viestintäjohtajien ryhmässä ja sitä kautta selvisi, että aluehallintovirasto oli linjannut opetusmateriaaleina käytetyistä videoista poikkeuksen, jota voitaisiin myös ammattikorkeakoulujen osalta noudattaa.

Aluehallintovirasto määritteli opetusmateriaalien saavutettavuudesta seuraavasti:

Opetuksessa ja varhaiskasvatuksessa voidaan käyttää tilapäisesti ja rajatussa ryhmässä opetussisältöjä, jotka eivät ole vaatimusten mukaisia. Tilapäiseksi käytöksi katsotaan esimerkiksi lukukauden mittainen ajanjakso. Tilapäinen käyttö ei voi jatkua ainakaan useampia vuosia.

Poikkeus tekee mahdolliseksi sen, että opettaja ja oppilaat voivat esimerkiksi itse tuottaa opetuksessa hyödynnettävää sisältöä ilman syvällistä saavutettavuusvaatimusten tuntemusta tai teknologioita, jotka tukisivat saavutettavien sisältöjen toteutusta. Poikkeuksen myötä voidaan rajatussa ryhmässä myös kokeilla erilaisia uusia palveluja ja sisältöjä.

Jos tilapäisesti käytössä ollut digitaalinen opiskelumateriaali tai -palvelu otetaan pysyvästi käyttöön, sen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukainen. Usein oppimisympäristöt ja verkkokurssit ovat käytössä vuodesta toiseen, ja niiden pitäisi silloin olla saavutettavasti toteutettuja. Myöskään silloin kun opettaja käyttää samaa opetusvideota lukuvuodesta toiseen, kyse ei ole tilapäisestä käytöstä ja näin ollen videon täytyy olla saavutettava.

Taulukko 5. Opetusmateriaalien saavutettavuus (Saavutettavuusvaatimukset.fi 2020.)

Tämän perusteella myös ohjeistettiin opetushenkilöstöä ja kerrottiin, että opetusmateriaalina käytössä olevat videot voivat olla lukuvuoden ajan näkyvillä ilman, että niillä tarvitsee olla

tekstivastine. Tämä koettiin helpottavaksi tiedoksi ja se myös helpottaa opetushenkilöstön työmäärää muun muassa verkossa järjestettävien kurssien kanssa.

Kajaanin ammattikorkeakoulun henkilöstön osaamisen saavutettavuusvaatimusten suhteen varmistettiin myös pysyvällä ohjesivustolla. KAMKin intraan luotiin viestinnän ja markkinoinnin ohjesivustojen alle oma osionsa saavutettavuuteen liittyen. Sivuston nimeksi tuli Saavutettavuus KAMkissa ja se sisältää perusohjeet verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimuksista. Sen lisäksi siellä on kerrottu täsmällisemmin, mitä aiheita saavutettavuusvaatimukset Kajaanin ammattikorkeakoulussa koskettaa. Sivulta löytyvät kaikkien henkilöstölle järjestettyjen saavutettavuuskoulutusten nauhoitteet sekä opetusmateriaalit. Sivuilla on linkkejä aluehallintoviraston ja Celian järjestämiin webinaareihin ja koulutusmateriaaleihin. Näin on varmistettu, että jokainen henkilöstön jäsen voi omalla ajallaan perehtyä aiheeseen ja kerrata asioita, jos niihin liittyen tulee kysymyksiä.

Tämän lisäksi verkkopalvelujen saavutettavuus lisättiin Kajaanin ammattikorkeakoulun perehdytysmateriaaliin. Tämän avulla jokainen uusi työntekijä voi perehtyä aiheeseen heti ensimmäisien työviikkojen aikana. Päävastuu perehdytyksen läpiviemisestä kuuluu esimiehille.

Henkilöstölle järjestettyjen koulutusten aikana ja niiden jälkeen KAMKin viestinnän ja markkinoinnin yksikköön tuli paljon kysymyksiä siitä, miten videoiden tekstitystä voi itse tehdä. KAMKissa toimii viestinnän ja markkinoinnin yhteistyöryhmä, jolle tarjottiin lyhyt tekstityskoulutus. Koulutuksen piti ulkopuolinen asiantuntija. Tässä koulutuksessa käytiin läpi videoiden tekstitystä Youtube -kanavalla ja saatiin esimerkkejä muistakin ilmaisista palveluista, joiden avulla videoiden tekstitys sujuu helposti. Viestinnän ja markkinoinnin yksikkö järjestää vastaavaa koulutusta henkilökunnalle uudestaan vielä vuonna 2021.

5 Pohdinta

Kehittämistehtävän aihe ja toteuttaminen sai alkunsa digipalvelulain vaatimuksista. Jotta lain vaatimat muutokset voitiin toteuttaa, täytyi selvittää, mitä saavutettavuusmuutokset käytännössä tarkoittivat. Erityisesti piti selvittää, mitä muutokset tarkoittivat ammattikorkeakoululle. Verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvä aineisto oli hyvin pitkälti verkkopohjaista ja se teki aiheeseen perehtymisestä suhteellisen helppoa. Tutkimukselliselta kannalta aineistoa verkkosivustoilta löytyi, mutta täytyi olla erittäin tarkkana, että tunnisti oikeat oppaat markkinointitoimistojen tekemistä koosteista, joiden faktapohjaisuutta ei voinut tarkistaa. Digipalvelulain vaatimuksia valvoo aluehallintovirasto. He olivat myös tehneet ohjesivuston, joka kehittämistehtävän aikana osoitti tarpeellisuutensa. Sivuston tarjoamat ohjeistukset, opastukset ja videokoulutukset antoivat mahdollisuuden oppia itse että opastaa muita.

Haasteellista tässä kehittämistehtävässä oli oppia lyhyessä ajassa aiheeseen liittyvät kokonaisuudet, ottaa ne haltuun käytännössä eli toteuttaa tarvittavat muutokset itsenäisesti. Tämän kehittämistehtävän avulla saavutettiin asiantuntijuus verkkopalvelujen saavutettavuuden osalta ja sen osaamisen jakaminen on yksi avain tulevaisuuden saavutettavuusvaatimusten toteuttamisessa Kajaanin ammattikorkeakoulussa.

Kehittämistehtävään liittyvä asiantuntijahaastattelu oli hyvä keino reflektoida ammattikorkeakoulun käytänteitä ja samalla myös ottaa oppia siitä, mitä kannattaa tehdä ja miten. Haastattelututkimuksen vastaukset auttoivat jäsentämään Kajaanin ammattikorkeakoulun saavutettavuuteen liittyviä tehtäväkokonaisuuksia saavutettavuusprosessin edetessä. Haastattelut olivat myös hyviä vertaisoppimisen kannalta, sillä ne muodostuivat osittain hedelmällisiksi keskusteluiksi. Vertaisoppiminen ja vertaistuki ovat erittäin tärkeitä tällaisten toimenpiteiden toteuttamiseksi. On hyvä olla erilaisia verkostoja, joiden kautta voi kysyä, pohtia ja ihmetellä asioita yhdessä. Ammattikorkeakoulujen kesken näitä verkostoja on useita. Erittäin tärkeä tässä työssä oli verkosto ammattikorkeakoulun viestijöiden kesken.

Haastatteluissa saatiin vastauksia tutkimusongelmaan, mutta ongelmaksi muodostui se, että käsitellyt aihekokonaisuudet (tekninen saavutettavuus, käytettävyys ja sisällöntuotanto) rönsyilivät kaikissa haastatteluissa limittäin ja vaikeuttivat tulosten analysointia. Teknisen saavutettavuuden osalta saatiin vähän uutta informaatiota. Tekninen saavutettavuus oli

muutenkin aiheena kaikista haastavin, sillä sen osaaminen rajoittuu väkisinkin alan asiantuntijoihin. Tämä johtunee siitä, että verkkopalvelujen toteuttamisessa tekninen toteutus on ohjelmoijien vastuulla. WCAG -määritysten teknisten osa-alueiden hallinta vaatii erityisasiantuntijuutta. Kehittämistehtävän toteutuksessa tekninen osio KAMKin verkkosivujen osalta oli ulkopuolisen osaajan työtä. Näin on varmasti useissa tapauksissa ja asiakkaan täytyy vaan pystyä luottamaan siihen, että toteutus on tehty standardien mukaan.

Koska kehittämistehtävän toteuttamisen aikataulu oli erittäin tiukka, haastattelututkimus tuki parhaiten tavoitteen saavuttamista. Laaja tutkimus kaikille korkeakouluille olisi antanut toki koko kentän katsauksen, mutta vastaukset olisivat voineet jäädä pintapuolisiksi. Laajempi tutkimus olisi ollut mahdollinen, jos kehittämistehtävän aikataulu olisi ollut väljempi. Asiantuntijahaastattelun avulla päästiin pureutumaan aiheeseen tarkemmin ja sen kautta nousi myös uusia näkökulmia aiheeseen liittyen.

Kehittämistehtäväni liittyen piti selvittää, mitä saavutettavuusvaatimukset ammattikorkeakoulun osalta tarkoittavat. Erityisesti haastattelujen avulla saatiin apua tähän työhön. Työn perusteella kävi ilmi, että ammattikorkeakoulussa saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen liittyvät leisesti seuraavat haasteet: organisaation henkilöstön tehtäväkuvat (opetushenkilöstö projekteissa työskentelevät sekä hallinnon tehtävissä työskentelevät) sekä ammattikorkeakoulun toteuttaman viestinnän kohderyhmät.

Organisaation henkilöstön eri tehtäväkuvat asettivat haasteita saavutettavuusvaatimusten kouluttamiseen ja toteuttamiseen. Kehittämistehtävän aikana erityiseksi ongelmaksi nousi henkilöstön kouluttaminen ja jatko-osaamisen takaaminen. Ammattikorkeakoulujen henkilöstö ymmärtää saavutettavuusvaatimukset ja kantaa niistä huolta, mutta aiheen huomioiminen töiden eri prosesseissa jää helposti vähälle huomiolle. Lainsäädäntö asettaa saavutettavuuden vaatimukset, mutta ne helposti jäävät irrallisiksi osioiksi työtä ja tämä vaatii jatkossa kehittämistä. Erityisenä huolenaiheena on, kuinka voidaan varmistaa, että saavutettavuusvaatimukset ovat osa eri toimintojen prosessia. Tämä nousi keskusteluaiheeksi myös haastattelututkimuksessa. Tavoitetila tulevaisuudessa on se, että niistä ei tarvitsisi erikseen muistuttaa vaan ne olisivat jo osa normaalia työtä. Tähän ongelmaan tullaan myös Kajaanin ammattikorkeakoulun osalta pureutumaan tulevien vuosien aikana. Erittäin hyvä jatkotutkimuksen aihe olisikin selvittää, miten saavutettavuus näyttäytyy organisaation laadunhallinnan prosesseissa.

Tähän liittyen esille nousi myös perehdyttämisen merkitys. Kuinka uusille työntekijöille asia käydään verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyvät asiat läpi mahdollisimman helposti, mutta

tehokkaasti riippuen työtehtävästä. Perehdyttämisen tapaa tullaan kehittämään Kajaanin ammattikorkeakoulussa tulevaisuudessa.

Kehittämistehtävän edetessä esille nousi myös kysymys opettamisesta. Ammattikorkeakoulujen tehtävä on kouluttaa tulevaisuuden osaajia, joten saavutettavuus tulisi lisätä myös opetussuunnitelmaan tuntien osaksi. Aihe koskettaa myös tulevaisuuden työntekijöitä ja tämä tulisi ottaa huomioon myös opetussuunnitelmia laatiessa. Olisi hyvä miettiä millainen kokonaisuus verkkopalvelujen saavutettavuudesta tullaan liittämään opintoihin.

Yksi ongelmallisista alueista on englanninkielisten palvelujen toteuttaminen saavutettavasti. Erityisesti ongelma tulee sujuvan kielen kanssa. Tämä englanninkielisen saavutettavan sisällön eli lähinnä tekstien tuottaminen oli kehittämistehtävän toteuttamisessa kaikista vaikein ja jäi annetussa ajassa väkisin hieman puutteelliseksi.

Saavutettavuus verkkopalveluissa kytkeytyy myös asiakaskokemukseen. Sivujen käytettävyys ja sisällön selkeys näyttäytyvät erityisesti asiakkaan ja organisaation välisissä digitaalisissa kosketuspisteissä. Verkkopalveluja toteutetaan ihmisille, käyttäjille, asiakkaille, lapsille, nuorille, aikuisille, iäkkäille, eri taustaisille ja niin edelleen. Käyttäjien kirjo ja ryhmittely on laaja. Jokaisella organisaatiolla on omat kohderyhmänsä, mutta kohderyhmänä on aina asiakas.

Käyttäjäystävällisyys ja hyvin rakennettu teknologia ovat aihioita, jotka nousevat erityisesti esille, kun ottaa huomioon lainsäädännön määrittelemät digipalvelujen saavutettavuusvaatimukset. On hyvin tärkeää ymmärtää, että asiakaskokemus verkossa nivoutuu tiukasti yhteen myös saavutettavuuteen. Asiantuntijahaastatteluissa esille tullut kulttuurinen saavutettavuus osoitti selkeästi, että miettimällä asiakkaan historiaan, ikään ja kulttuuriseen taustaan liittyviä verkkopalvelunkäyttötapoja, ollaan myös asiakaskokemuksen ytimessä. Kun tehdään verkkopalveluihin saavutettavaa sisältöä ja mietitään käytettävyyttä, on hyvä miettiä myös kohderyhmän asiakasta. Saavutettavat sisällöt eivät poissulje hyvää asiakaskokemusta. Asiahan on oikeastaan päinvastoin. Saavutettavuus asiakaskokemuksen kautta on myös hyvä jatkotutkimuksen aihe ja siihen olisi hyvä tarttua.

Kehittämistehtävä oli hyvin käytännönläheinen. Sen toteuttajana pääsin pureutumaan uuteen aiheeseen ja liittämään sitä koko organisaation toimintaan. Se palveli toimeksiantajaa Kajaanin ammattikorkeakoulua, koska sen avulla saavutettavuuteen liittyvät toimet saatiin toteutettua. Tutkimusstrategia ja teoriaviitekehys sopivat tutkimuksen asetteluun ja kehittämistehtävän toteuttamiseen, mutta tarkemmalla toteutuksella ja pidemmällä aikavälillä tuloksista olisi voinut saada enemmän irti ja apua omaan työhön. Haastattelututkimus kuitenkin antoi ajattelemisen

aiheita ja sai huomaamaan saavutettavuudesta uusia puolia. Sellaisiakin, joita ei olisi tullut ajatelleeksi. Kulttuurinen saavutettavuus oli hyvä esimerkki tästä.

Tämä työ opetti sen, että koskaan ei voi ajatella, että saavutettavuus ei kosketa minua yksilönä. Avun tarve verkkopalvelujen selailussa voi olla ajankohtainen hyvinkin yllättävässä tilanteessa. Huomioimalla saavutettavuuteen liittyvät seikat palvelemme myös itseämme. Sillä asenteella nämäkin säädökset ja muutokset eivät ole siis pakkopullaa vaan uusi mielenkiintoinen asia.

Verkkopalvelujen saavutettavuuteen liittyviä kysymyksiä ja ongelmia tulee vielä varmasti esille käytännön työssä ammattikorkeakouluissa ja muuallakin, mutta niiden selvittäminen on osa työtä, jota meidän tulee tehdä asian eteenpäin viemiseksi ja toteuttamiseksi.

Lähteet

Anttila P. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. (2006). Hamina: Akatiimi Oy

Gerdt B. & Eskelinen S. Digiajan asiakaskokemus. (2018). Saatavilla <http://www.kamk.fi/kirjasto>, ALMA Talent Businesskirjasto

Hirsjärvi S. & Hurme H. (2000), Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Avustavat teknologiat (2020). Papunet Web <https://papunet.net/saavutettavuus/avustavat-teknologiat> Saatavilla 10.11.2020

Digipalvelulain vaatimukset (2020). Aluehallintoviraston sivut saavutettavuusvaatimuksista. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/> . Saatavilla 20.11.2020

The EIDD Stockholm declaration 2004. <http://dfaeurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/the-eidd-stockholm-declaration-2004/>. Saatavilla 4.5.2020.

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, annettu 26 päivänä lokakuuta 2016, julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj/fin>. Saatavilla 27.5.2020.

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020. Kajaanin ammattikorkeakoulun verkkosivut <https://www.kamk.fi/fi/KAMK/Toiminta/Organisoituminen> Saatavilla 20.11.2020.

Kuntaliitto 2020. Mitä on saavutettavuus, mitä sillä saavutetaan ja ketkä siitä hyötyvät? - kuntaliitto. Kuntaliitto.fi. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkkoppaat/saavutettavuusopas/1-2-mita-on-saavutettavuus>. Saatavilla 4.5.2020.

Kuvien vaihtoehtoiset tekstit 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.saavutettavasti.fi/kuva-ja-aani/kuvat/>. Saatavilla 1.12.2020

L731/1999. Suomen perustuslaki. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P6>. Saatavilla 24.5.2020, Suomen laki.

L1325/2014. Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>. Saatavilla 24.5.2020, Suomen laki.

Mitä palveluja ja sisältöjä laki koskee 2020. Celian opas saavutettavuudesta <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/mita-palveluja-ja-sisaltoja-laki-koskee/> . Saataville 20.11.2020

Kuka hyötyy saavutettavuudesta 2020. Papunet verkkosivu. <https://papunet.net/saavutettavuus/kuka-hyotyy-saavutettavuudesta>. Saatavilla 8.5.2020.

Mitä on käytettävyys 2020. Papunet verkkosivu. <https://papunet.net/saavutettavuus/mita-on-kaytettavyys> . Saatavilla 20.11.2020

Ruusuvuori J.& Nikander P. & Hyvärinen M. (toim.). (2010). Haastattelun analyysi. Tallinna: Osuuskunta vastapaino

Ruusuvuori J.& Nikander P. & Hyvärinen M. (toim.). (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö vastapaino

Saarijärvi H. & Puustinen P. (2020). Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo Oy

Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/saavutettavuus-sosiaalisessa-mediassa/> . Saatavilla 13.12.2020

Saavutettavuusvaatimukset.fi.

Aluehallintovirasto. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>. Saatavilla 29.4.2020.

Saavutettavuus 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.celia.fi/saavutettavuus/>. Saatavilla 29.4.2020.

Saavutettavuusopas 2020. Tamminen, Terhi. Alinikula, Petteri. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas>. Saatavilla 29.4.2020

Selkeä kieli 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkea-kieli/> Saatavilla 20.10.2020

Selkeät rakenteet 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/selkeat-rakenteet/>. Saatavilla 20.10.2020

Soveltamisala – kuulummeko lain piiriin 2020. Aluehallintoviraston saavutettavuusopas. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/soveltamisala-kuulummeko-lain-piiriin/>. Saatavilla 20.11.2020

The EIDD Stockholm declaration 2004. <http://dfaceurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/the-eidd-stockholm-declaration-2004/>. Saatavilla 4.5.2020.

Tietoa WCAG-kriteereistä 2020. Aluehallintoviraston saavutettavuusopas. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/tietoa-wcag-kriteereista/>. Saatavilla 3.6.2020

Valtiovarainministeriö 2020. Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki. <https://vm.fi/saavutettavuudesta-hyotyvat-kaikki>. Saatavilla 27.5.2020.

Verkkosisältöjen saavutettavuus 2020. Celian opas saavutettavuudesta <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosisaltojen-saavutettavuus/>. Saatavilla 20.11.2020

Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus 2020. Aluehallintoviraston saavutettavuusopas. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>. Saatavilla 12.12.2020

Videot ja äänitteet 2020. Celian opas saavutettavuudesta. <https://www.saavutettavasti.fi/kuva-ja-aani/videot-ja-aanitteet/>. Saatavilla 12.12.2020

Värit ja kontrastit 2020. Celian opas saavutettavuudesta <https://www.saavutettavasti.fi/kuva-ja-aani/varit-ja-kontrastit/>. Saataville 20.10.2020

Saavutettavuusselosteen malli

Ohjeet

Julkisen sektorin elimen olisi poistettava kursivoitu teksti ja/tai muutettava sitä soveltuvin osin.

Kaikki alaviitteet olisi poistettava ennen saavutettavuusselosteen julkaisemista.

Saavutettavuusselosteen tulisi olla helposti käyttäjän löydettävissä. Linkki saavutettavuusselosteeseen pitäisi sijoittaa näkyvästi verkkosivuston etusivulle tai sen tulisi olla käytettävissä sivuston jokaiselta sivulta esimerkiksi staattisessa ylä- tai alatunnisteessa. Saatavuusselostetta varten voidaan käyttää vakio-URL-osoitetta. Mobiilisovellusten osalta seloste olisi asetettava saataville siten kuin direktiivin (EU) 2016/2102 7 artiklan 1 kohdan kolmannessa alakohdassa esitetään. Selosteet voivat olla saatavilla myös itse mobiilisovelluksesta.

1 JAKSO

PAKOLLISTA SISÄLTÖÄ KOSKEVAT VAATIMUKSET

SAAVUTETTAVUUSSELOSTE

[Julkisen sektorin elimen nimi] pyrkii takaamaan [verkkosivusto(t)] [ja] [mobiilisovellukset] saavutettavuuden [Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin (EU) 2016/2102 (1) täytäntöönpanemiseksi annettu kansallinen lainsäädäntö] mukaisesti.

Tämä saavutettavuusseloste koskee [lisää selosteen soveltamisala, esim. verkkosivusto(t)/mobiilisovellukset i , joihin selostetta sovelletaan].

Vaatimustenmukaisuustilanne ⁱⁱ

a) ⁱⁱⁱ[Tämä] [Nämä] [verkkosivusto(t)] [mobiilisovellukset] [täyttää] [täyttävät] [xxx iv] vaatimukset kaikilta osin.

b) v[Tämä] [Nämä] [verkkosivusto(t)] [mobiilisovellukset] [täyttää] [täyttävät] [xxx vi] vaatimukset osittainvii. Vaatimusten [noudattamatta jättämiset] [ja/tai] vaatimukseen sovellettavat [poikkeukset] mainitaan jäljempänä.

c) viii[Tämä] [Nämä] [verkkosivusto(t)] [mobiilisovellukset] [ei täytä] [eivät täytä] [xxx ix] vaatimuksia. Vaatimusten [noudattamatta jättämiset] [ja/tai] vaatimukseen sovellettavat [poikkeukset] mainitaan jäljempänä.

Ei-saavutettava sisältö ^x

Jäljempänä mainittu sisältö ei ole saavutettavissa seuraavista syistä:

a)[kansallisen lainsäädännön] noudattamatta jättäminen

[Noudattamatta jättämiset verkkosivustojen/mobiilisovellusten osalta ja/tai lohkot/sisältö/toiminnot, jotka eivät ole vielä vaatimusten mukaisia xi].

b)kohtuuton rasite

[Lohkot/sisältö/toiminnot, jotka eivät ole saavutettavissa, koska niihin sovelletaan tilapäisesti direktiivin (EU) 2016/2102 5 artiklassa tarkoitettua poikkeusta kohtuuttoman rasitteen vuoksi]

c)sovellettava lainsäädäntö ei kata kyseistä sisältöä

[Lohkot/sisältö/toiminnot, jotka eivät ole saavutettavissa, koska sovellettava lainsäädäntö ei kata niitä].

[Ilmoita mahdollisista vaihtoehdoista, joiden osalta saavutettavuusvaatimukset täyttyvät].

Tämän saavutettavuusselosteen laatiminen

Tämä seloste on laadittu [päivämäärä xii].

[Ilmoita noudatettu laadintatapa (ks. komission täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1523 (2) 3 artiklan 1 kohta].

[Selostetta tarkistettiin viimeksi [lisää tuoreimman tarkistuksen päivämäärä xiii]

Palaute ja yhteystiedot

[Kuvaa palautemekanismi, jonka avulla julkisen sektorin elimelle voidaan ilmoittaa siitä, etteivät saavutettavuusvaatimukset täyty, ja pyytää direktiivin soveltamisalan ulkopuolelle jätettyjä tietoja ja sisältöä. Lisää linkki tähän mekanismiin].

[Ilmoita yhteystiedot yhteisöistä/yksiköistä/henkilöistä (soveltuvin osin), jotka vastaavat saavutettavuudesta ja palautemekanismin kautta lähetettyjen pyyntöjen käsittelystä].

Täytäntöönpanomenettely

[Kuvaa täytäntöönpanomenettely, johon turvaudutaan, jos direktiivin 7 artiklan 1 kohdan b alakohdan mukaisesti lähetettyyn ilmoitukseen tai pyyntöön saadaan epätydyttävä vastaus. Lisää linkki tähän menettelyyn].

[Lisää täytäntöönpanoelimen yhteystiedot].

2 JAKSO

VAPAAEHTOINEN SISÄLTÖ

Saavutettavuusselosteeseen voidaan tarvittaessa lisätä seuraava vapaaehtoinen sisältö:

1)selvitys julkisen sektorin elimen sitoutumisesta digitaaliseen saatavuuteen, esimerkiksi

—sen aikomus saavuttaa digitaalisessa saatavuudessa parempi taso kuin laissa edellytetään;

—korjaavat toimenpiteet, joihin ryhdytään verkkosivustojen ja mobiilisovellusten ei-saavutettavan sisällön suhteen, ja näiden toimenpiteiden toteutusaikataulu;

- 2) saavutettavuusselosteen virallinen hyväksyminen (hallinnollisella tai poliittisella tasolla);
- 3) verkkosivuston ja/tai mobiilisovelluksen julkaisupäivä;
- 4) verkkosivuston ja/tai mobiilisovelluksen tuoreimman päivityksen päivämäärä, kun sen sisältöön on tehty merkittäviä muutoksia;
- 5) linkki arviointiraporttiin, jos se on saatavilla, ja erityisesti jos verkkosivuston tai mobiilisovelluksen vaatimustenmukaisuustilanne on ”täyttää vaatimukset kaikilta osin”;
- 6) vammaisille tarkoitettu puhelintuki ja avustavan teknologian käyttäjien tuki;
- 7) muu tarpeelliseksi katsottu sisältö.

ⁱ Mobiilisovellusten osalta ilmoitetaan myös versiotiedot ja päivämäärä.

ⁱⁱ Valitse yksi alla olevista vaihtoehdoista a), b), c) ja poista muut.

ⁱⁱⁱ Valitse a) vain, jos kaikki standardin tai teknisen eritelmän vaatimukset täyttyvät ilman poikkeuksia.

^{iv} Lisää viittaus standardeihin ja/tai teknisiin eritelmiin tai viittaus direktiivin kansallisiin täytäntöönpanosäännöksiin.

^v Valitse b), jos standardin tai teknisen eritelmän vaatimukset täyttyvät suurimmaksi osaksi mutta tietyin poikkeuksin.

^{vi} Lisää viittaus standardeihin ja/tai teknisiin eritelmiin tai viittaus direktiivin kansallisiin täytäntöönpanosäännöksiin.

^{vii} Tämä tarkoittaa, etteivät vaatimukset täyty vielä kokonaan ja että tarvitaan lisätoimenpiteitä, jotta voitaisiin noudattaa kaikkia vaatimuksia.

^{viii} Valitse c), jos useimmat standardin tai teknisen eritelmän vaatimukset eivät täyty.

^{ix} Lisää viittaus standardeihin ja/tai teknisiin eritelmiin tai viittaus direktiivin kansallisiin täytäntöönpanosäännöksiin.

^x Voidaan poistaa, jos tarpeeton.

^{xi}Kuuaa mahdollisuuksien mukaan teknistä erikoissanastoa välttämällä, millä tavoin sisältö ei ole saatavilla, ja lisää viittaukset sovellettaviin standardien ja/tai teknisten eritelmien vaatimuksiin, jotka eivät täyty. Esimerkki:

”Asiakirjojen jakamiseen käytettävän sovelluksen sisäänkirjautumissivu ei ole täysin käyttökelpoinen näppäimistöllä (vaatimuksen nro XXX (soveltuvin osin))”

^{xii}Lisää päivämäärä, jona saavutettavuusseloste on laadittu tai jona sitä on myöhemmin päivitetty verkkosivustojen/mobiilisovellusten arvioinnin jälkeen. On suositeltavaa, että verkkosivustoon/sovellukseen tehtyjen merkittävien muutosten jälkeen tehdään arviointi ja selosteen päivitys.

^{xiii}On suositeltavaa, että saavutettavuusselosteen väitteiden paikkansapitävyys tarkistetaan säännöllisesti ja vähintään kerran vuodessa. Jos tällainen tarkastelu on suoritettu ilman täydellistä arviointia verkkosivustosta/mobiilisovelluksesta, ilmoita viimeisimmän tällaisen tarkastelun päivämäärä riippumatta siitä, onko tarkastelu johtanut muutoksiin saavutettavuusselosteessa.

Ensimmäisen haastattelun kysymykset

Verkkopalvelujen tekninen toteutus saavutettavuuden kannalta.

1. Miten tekninen työ aloitettiin?
2. Millaista vaiheistusta tehtiin?
3. Miten tekninen suunnittelu tehtiin?
4. Ketkä osallistuivat tekniseen suunnitteluun?
5. Millainen työnjako ja vastuu toimijoilla oli?
6. Mitä kaikkea tekninen suunnittelu kosketti?
7. Mitä näet tärkeimmäksi kohdiksi teknisessä suunnittelussa?
8. Mitkä ovat vaaranpaikkoja?
9. Mitä tulee välttää?
10. Kuinka paljon tarvitaan erityisosaamista?
11. Mihin kannattaa erityisesti kiinnittää huomiota?
12. Mitä muuta saavutettavuuden tekninen toteutus vaatii?
13. Millaisella työryhmällä se kannattaisi tehdä?
14. Tuleeko muuta aiheeseen liittyvää mieleen?

Toisen haastattelun haastattelukysymykset

Sisällön suunnittelu ja käytettävyys

1. Mitä näet tärkeimpänä osana verkkopalvelujen sisällön saavutettavuudessa?
2. Kuinka paljon se vaatii työtä?
3. Mitä käytettävyys on parhaimmillaan?
4. Missä osassa käytettävyys on teidän verkkosivuilla?
5. Miten sitä on toteutettu käytännössä teidän ammattikorkeakoulussa?
6. Kuinka paljon kiinnitätte siihen huomiota arkisessa työssä?
7. Kuinka paljon teillä on ongelmia sisällön saavutettavuuden tekemisessä?
8. Mitkä ovat selkeät sudenkuopat ja ongelmat sisällön saavutettavuudessa?
9. Miten rakennetaan selkeää kieltä eikä menetä kiinnostavuutta?
10. Kuinka voidaan taata ammattikorkeakoulun henkilöstön osaaminen sisällön tuotantoon?
11. Mitä tapahtuu sisällölle, kun on eri kieliversiot? Englanninkieli.
12. Värien käyttö käytettävydessä?
13. Kognitiivinen saavutettavuus/selkeä kieli
14. Jatkuva saavutettavuus- työkalut. Ilmaiset vs. maksetut

Kolmannen haastattelun haastattelukysymykset

Kysymykset saavutettavuudesta/Käytäntö ja asiakaskokemus

1. Mikä merkitys saavutettavuudella on asiakaskokemukselle?
2. Kulttuurinen saavutettavuus?
3. Mitä toimenpiteitä teidän ammattikorkeakoulussa on tehty asian eteen?
4. Kuinka paljon olette miettineet näitä kysymyksiä?
5. Miten ammattikorkeakoulu miettii asiakaskokemusta?
6. Mietitäänkö sitä yleensä?
7. Henkilöstön koulutus ja saavutettavuuden ottaminen osaksi omaa työtä
8. Miten saavutettavuus jalkautetaan henkilökunnalle mahdollisimman sujuvasti? Miten aihe adaptoidaan jokaisen työhön?

Powerpoint diat sisällönpäivittäjien koulutusmateriaalista elokuussa 2020



K
KAMK • University
of Applied Sciences

Saavutettavuus-
koulutus
sisällönpäivittäjille
21.8.2020 klo 9-11



K
KAMK • University
of Applied Sciences

Aiheet

- Laki
- Mitä saavutettavuus on?
- Mitä saavutettavuus käytännössä tarkoittaa?
- Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki
- KAMKin verkkosivujen päivittäminen saavutettavasti
- Saavutettava word-tiedosto
- Saavutettava powerpoint-tiedosto
- Hyödyllisiä linkkejä



Laki velvoittaa

- **Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen sektorin organisaatioista noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia.**
- 23.9.2018 ja sen jälkeen julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia alkaen 23.9.2019.
- Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020.
- Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021 alkaen.
- Viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten työpaikoilla käytettyjen intranetien ja extranetien pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 22.9.2019 jälkeen siinä vaiheessa, kun julkaistaan uusi tai kun vanha intranet tai ekstranet uudistetaan kokonaan.



Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta

- **Yli miljoonalla suomalaisella** on haasteita ja rajoitteita, joita pitää ottaa huomioon verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa
- Yleisesti mainittuja, isoja ryhmiä ovat:
 - ikäihmiset
 - ihmiset, joilla on luki- ja oppimisvaikeuksia
 - keskittymisvaikeuksista kärsivät ihmiset
 - aistivammaiset ihmiset
 - kehitysvammaiset ihmiset

(Lähde: saavutettavasti.fi)



Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki = Design for all

- Saavutettavuuden tarve voi olla pysyvä tai väliaikainen.
- Jokainen meistä tarvitsee saavutettavia palveluita todennäköisesti jossain tilanteessa.
- Myös tilanne vaikuttaa: onko häiriötekijöitä, kuuleeko meluisassa tilanteessa ja onko oma keskittyminen huipussaan?
- Myös motivaatio vaikuttaa: Jos sisältö tai sen esitystapa ei innosta, ei jaksakaan pinnistellä kuullakseen, nähdäkseen ja ymmärtääkseen.
- **Kun verkkopalveluista tehdään mahdollisimman saavutettavat**
 - itsenäinen käyttö helpottuu
 - asiakaskokemus paranee
 - tuen tarve vähenee
 - yhteydenotot asiakaspalveluun vähenevät
 - virheiden määrä pienenee
- Saavutettavuus parantaa myös näkyvyyttä verkon hakutuloksissa. Saavutettava sisällöntuotanto on siis samalla myös hakukoneoptimointia.

(Lähde: saavutettavasti.fi)



Mitä saavutettavuus tarkoittaa?

- **Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti.**
- Lain saavutettavuusvaatimukset koskevat kaikkia niitä lain piiriin kuuluvien toimijoiden verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia, jotka ovat tarjolla verkossa. Sivusto tai sovellus voi olla kaikille avoin tai vaatia kirjautumista.
- **Saavutettavuus verkkopalveluissa on:**
 - Tekniikkaa
 - Helppokäyttöisyyttä
 - Sisällön ymmärrettävyyttä



Nämä asiat pitää olla saavutettavia

- Verkkosivut
- Tekstit, kuvat, kaaviot ja infografiikat, linkit
- Interaktiiviset ja dynaamiset grafiikat (KAMKin verkkosivuilla ei käytössä)
- Videot ja podcastit, jotka on tallennettu tai upotettu sivustolle tai sovellukseen tai **julkaistu sosiaalisen median kanavassa** (myös videosoittimei)
- Navigointi ja ylipäänsä käyttöliittymä
- Verkkolomakkeet (html-lomakkeet)
- Ajanvarauspalvelut (Ei KAMKin verkkosivuilla käytössä)
- Chat-palvelut, jotka on upotettu sivustolle
- Tapahtumakalenterit
- Toimisto-ohjelmilla tuotetut tiedostot, jotka on tallennettu sivustolle: esimerkiksi pdf- ja word-tiedostot ja -lomakkeet (erillisiä tiedostoja ei suositella käytettäväksi verkkosivuilla)



KAMKin verkkosivujen päivittäminen saavutettavasti

- Tekninen tausta ja käytettävyys on tehty etukäteen valmiiksi
- [Saavutettavuusseloste](#)
- Tärkein työ sisällöntuottajilla, jokaisen sisällöntuottajan vastuulla, että uusi sisältö on saavutettava
- Saavutettavuus on uusi normaali, otettava osaksi omaa työtä





Verkkosivujen saavutettavuustoimenpiteet – KAMK

- [Tekstien, otsikoiden ja linkkien muuttaminen saavutettavaksi](#) –
- [Selkeä kieli](#)
- [Kuvien ja videoiden muokkaaminen saavutettavaksi](#)

- – Esimerkit käytännössä: kamk.fi (Tanja opastaa livenä 😊)



Saavutettava Word-tiedosto

- Microsoftin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla tuotetaan valtavasti erilaisia tiedostoja. Osa Word-asiakirjoista, raporteista, muistioista, ohjeista ym. laitetaan verkkosivuille ladattaviksi sellaisinaan, moni muunnetaan pdf-muotoon ennen kuin se julkaistaan verkossa.
- Kun alkuperäinen Word-tiedosto on saavutettava, siitä on mahdollista muuntaa saavutettava pdf-tiedosto Wordin oman muunnustoiminnon avulla. Jos Word-tiedosto on rakenteeltaan monimutkainen, pdf-tiedoston saavutettavuuden varmistamiseen tarvitaan vielä pdf-editoria, esimerkiksi Adoben Acrobat Prota.
- [Lisäohjeet Word-tiedoston tekemiseksi saavutettavaksi](#)



Powerpoint-tiedosto

- Powerpoint-esityksissä tulee huomioida samoja elementtejä kuin wordissä ja verkkosivuilla
- Esimerkki KAMKin omasta powerpoint- tiedostosta
- [Tarkempia ohjeita Powerpoint –esityksen tekemiseksi saavutettavaksi](#)



Saavutettava pdf-tiedosto

- Vanhoja, ennen 23.9.2018 verkkosivuilla julkaistuja pdf-tiedostoja ei tarvitse muokata saavutettaviksi.
- **Kaikki tuon ajankohdan jälkeen tehdyt pdf-tiedostot pitää olla saavutettavia**
- Saavutettava pdf-dokumentti sisältää tekstiä. Se ei siis ole skannattu kuva tekstistä. Lisäksi siinä on seuraavat ominaisuudet:
 - Rakenteet (otsikot, kappaleet, listat, taulukot ym.)
 - Dokumentissa on kirjanmerkit.
 - Sisällön lukujärjestys on määritelty.
 - Kuvilla on tekstivastineet eli kuvien olennainen sisältö on selostettu ns. alt-tekstinä.
 - Dokumentin pääkieli on määritelty.
 - Dokumentin ominaisuuksissa on määritelty dokumentin otsikko.
 - Dokumentissa on käytetty helposti luettavaa fonttia.
 - Tekstin ja taustan välillä on riittävä sävykontrasti.
 - Dokumentin lomakekentät on merkattu tagien avulla, kentissä on vihjeteksti ja kentistä toiseen pystyy siirtymään ilman hiirtä.
 - (Saavutettava pdf noudattaa [ISO 14289 –standardia PDF/UA](#))





Saavutettavan pdf-tiedoston tekeminen - työkalut

- Saavutettavan pdf:n voi tuottaa useammalla ohjelmalla tai työkalulla. PDF-tiedosto on saavutettava vain jos lähtötiedosto on saavutettava.
- [Saavutettavan Word-tiedoston tekeminen \(ohje\)](#)
- [Ohjeita Adobe Acrobat Pro -työkalun käyttöön \(englanniksi\)](#)
- [Saavutettavan pdf:n tuotanto-ohjeita InDesignillä \(englanniksi\)](#)



Videomateriaali verkkopalveluissa

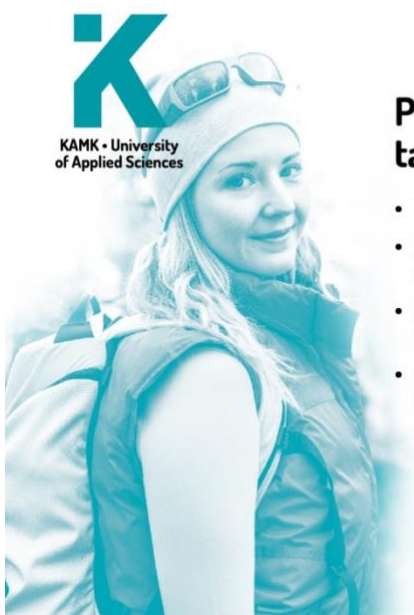
- Verkkopalveluissa on helppo hyödyntää videoita ja ääntä, ja nämä parantavat sisällön saavutettavuutta monille käyttäjille. On kuitenkin hyvä muistaa, että saavutettavuusvaatimukset koskevat verkkopalveluissa myös videoita ja ääntä eli "aikasidonnaista mediaa"
- Tallennetut videot on tehtävä saavutettaviksi 14 vuorokauden kuluessa julkaisemisesta.
- [Lisätietoa kuvan ja äänen saavutettavuudesta.](#)





Hyödyllisiä verkkosivuja ja linkkejä:

- www.saavutettavasti.fi
- www.celia.fi
- www.saavutettavuusvaatimukset.fi
(Aluehallintovirasto)
- [Katso video tiedostojen saavutettavuudesta.](#)
- [Työkaluja saavutettavuuden tarkistamiseen sekä muita yleisesti hyödyllisiä linkkejä.](#)



Pdf-dokumentin saavutettavuuden tarkistaminen

- Pdf-tiedoston saavutettavuutta voi tarkistaa erilaisilla työkaluilla.
- [Adoben käyttöopas: Esteettömien PDF-tiedostojen luominen ja esteettömyyden tarkistaminen \(Acrobat Pro\)](#)
- [Ilmainen ladattava pdf-tarkistusohjelma PAC: Free PDF Accessibility Checker \(PAC 3\)](#)
- [Verkossa toimiva tarkistustyökalu PAVE: PDF Accessibility Validation Engine](#)



KYSY, KYSY ja KYSY – me autamme!

- Yksin ei tarvitse osata tehdä asioita saavutettavaksi. Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö auttaa asioissa mielellään
- KAMKin intraan julkaistaan syyskuussa 2020 saavutettavuus –sivu -> kaikki ohjeet löytyvät sieltä. Ilmoitan tästä intrassa ja sähköpostilla.
- Opettajille on tehty erikseen ohjeet Moodleen.
- Hankeviestintää varten toteutetaan oma kokonaisuus tämän esityksen pohjalta.

Tanja Keränen, tanja.keranen@kamk.fi

Elisa Härkönen, elisa.harkonen@kamk.fi



www.kamk.fi

Powerpoint materiaali TKI-henkilöstön koulutuksesta



Puhutaan saavutettavuudesta



[Katso video Youtubessa.](#)



Aiheet

- Laki
- Mitä saavutettavuus on?
- Mitä saavutettavuus käytännössä tarkoittaa?
- Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki
- Verkkosivujen saavutettavuus
- Saavutettava word-tiedosto
- Saavutettava powerpoint-tiedosto
- Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa
- Hyödyllisiä linkkejä



Laki velvoittaa

- **Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen sektorin organisaatioista noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia.**
- 23.9.2018 ja sen jälkeen julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia alkaen 23.9.2019.
- Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020.
- **Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021 alkaen.**
- Viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten työpaikoilla käytettyjen intranetien ja extranetien pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 22.9.2019 jälkeen siinä vaiheessa, kun julkaistaan uusi tai kun vanha intranet tai ekstranet uudistetaan kokonaan.



K
KAMK • University
of Applied Sciences

Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta

- **Yli miljoonalla suomalaisella** on haasteita ja rajoitteita, joita pitää ottaa huomioon verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa
- Yleisesti mainittuja, isoja ryhmiä ovat:
 - ikäihmiset
 - ihmiset, joilla on luki- ja oppimisvaikeuksia
 - keskittymisvaikeuksista kärsivät ihmiset
 - aistivammaiset ihmiset
 - kehitysvammaiset ihmiset

(Lähde: saavutettavasti.fi)



K
KAMK • University
of Applied Sciences

Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki = Design for all

- Saavutettavuuden tarve voi olla pysyvä tai väliaikainen.
- Jokainen meistä tarvitsee saavutettavia palveluita todennäköisesti jossain tilanteessa.
- Myös tilanne vaikuttaa: onko häiriötekijöitä, kuuleeko meluisassa tilanteessa ja onko oma keskittyminen huipussaan?
- Myös motivaatio vaikuttaa: Jos sisältö tai sen esitystapa ei innosta, ei jaksa pinnistellä kuullakseen, nähdäkseen ja ymmärtääkseen.
- **Kun verkkopalveluista tehdään mahdollisimman saavutettavat**
 - itsenäinen käyttö helpottuu
 - asiakaskokemus paranee
 - tuen tarve vähenee
 - yhteydenotot asiakaspalveluun vähenevät
 - virheiden määrä pienenee
- Saavutettavuus parantaa myös näkyvyyttä verkon hakutuloksissa. Saavutettava sisällöntuotanto on siis samalla myös hakukoneoptimointia.

(Lähde: saavutettavasti.fi)



Mitä **saavutettavuus** tarkoittaa?

- **Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti.**
- Lain saavutettavuusvaatimukset koskevat kaikkia niitä lain piiriin kuuluvien toimijoiden verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia, jotka ovat tarjolla verkossa. **Sivusto tai sovellus voi olla kaikille avoin tai vaatia kirjautumista.**
- **Saavutettavuus verkkopalveluissa on:**
 - Tekniikkaa
 - Helppokäyttöisyyttä
 - Sisällön ymmärrettävyyttä



Nämä asiat pitää olla saavutettavia

- Verkkosivut
- Navigointi ja ylipäänsä käyttöliittymä
- Tekstit, kuvat, kaaviot ja infografiikat, linkit
- Videot ja podcastit, jotka on tallennettu tai upotettu sivustolle tai sovellukseen tai **julkaistu sosiaalisen median kanavassa** (myös videosoitimet)
- Verkkolomakkeet (html-lomakkeet)
- Chat-palvelut, jotka on upotettu sivustolle
- Tapahtumakalenterit
- Toimisto-ohjelmilla tuotetut tiedostot, jotka on tallennettu sivustolle: esimerkiksi pdf- ja word-tiedostot ja -lomakkeet (erillisiä tiedostoja ei suositella käytettäväksi verkkosivuilla)
- Interaktiiviset ja dynaamiset grafiikat (KAMKin verkkosivuilla ei käytössä)
- Ajanvarauspalvelut (Ei KAMKin verkkosivuilla käytössä)



Verkkosivujen saavutettavuustoimenpiteet –

- Huolehdi siis seuraavat:
 - Panosta aiheeseen jo käyttöliittymää suunnitellessa
 - Muista saavutettavuusseloste!
 - Tarkasta värit, fontti, otsikoinnit
 - Huolehdi linkit oikein
 - Muista kuvien alt –tekstit (kuvituskuvat eivät tarvitse alt-tekstiä)
 - Videoiden teksitys (ei opetusmateriaali eikä livestriimaukset)
 - Verkkosivuilla olevan aineiston saavutettavuus
 - Tärkeä työ sisällöntuotannolla
 - **Saavutettavuus on uusi normaali, otettava osaksi omaa työtä**
 - **Jos hankkeilla on omia verkkosivuja, ilmoita niistä tanja.keranen@kamk.fi ->tarkistetaan saavutettavuusasiat ensitilassa kuntoon.**



Videomateriaali verkkopalveluissa

- Verkkopalveluissa on helppo hyödyntää videoita ja ääntä, ja nämä parantavat sisällön saavutettavuutta monille käyttäjille. On kuitenkin hyvä muistaa, että saavutettavuusvaatimukset koskevat verkkopalveluissa myös videoita ja ääntä eli "aikasidonnaista mediaa"
- Vaatimukset koskevat vain 23.9.2020 ja sen jälkeen julkaistuja videoita, eivät aikaisemmin julkaistuja videoita. Ne voi siis jättää verkkopalveluun.
- 23.9.2020 jälkeen tallennetut videot on tehtävä saavutettaviksi 14 vuorokauden kuluessa julkaisemisesta.
- [Lisätietoa kuvan ja äänen saavutettavuudesta.](#)





Ohjeita videoiden tekstitykseen

- **Kaikki KAMKin alla tehdyt julkiseen levitykseen menevät videot on tekstitettävä**
- Saavutettavuusvaatimukset eivät määrää sitä, millaisella tekniikalla tekstitys tehdään. Voi käyttää joko tekniikkaa, jossa tekstitys poltetaan kuvaan ja se on koko ajan näkyvässä, tai voi käyttää tekniikkaa, jossa käyttäjä pystyy valitsemaan onko tekstitys näkyvässä vai ei.
- **Huomio seuraavat asiat!**
 - **Poikkeukset:** Opetustarkoitukseen tehty materiaali: Niitä voi käyttää lukuvuoden ajan ilman tekstityksiä. Jos materiaalia käytetään toistuvasti, se tulee tekstittää. Opetustilanteessa tehtyjä taltiointeja ei tarvitse tekstittää.
 - Suorat livestream -videot saavat olla ilman tekstitystä
 - Videota ei tarvitse tekstittää silloin, kun verkkopalvelussa on annettu kaikki videon sisältämä tieto tekstinä ja video on tarjolla tekstin tueksi. Video voi olla esimerkiksi suunnattu henkilöille, joilla on lukivaikeus.
 - **Jos videossa ei ole ääntä,** tekstitystä kuulovammaisista varten ei tarvita. Pohdi, saako näkövammaisen verkkopalvelusta tekstinä kaikki samat tiedot kuin videolla on? Jos saa, kerro, että video on tekstin mediaavastine.



Saavutettava Word-tiedosto

- Microsoftin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla tuotetaan valtavasti erilaisia tiedostoja. Osa Word-asiakirjoista, raporteista, muistioista, ohjeista ym. laitetaan verkkosivuille ladattaviksi sellaisinaan, moni muunnetaan pdf-muotoon ennen kuin se julkaistaan verkossa.
- Kun alkuperäinen Word-tiedosto on saavutettava, siitä on mahdollista muuntaa saavutettava pdf-tiedosto Wordin oman muunnostoiminnon avulla. Jos Word-tiedosto on rakenteeltaan monimutkainen, pdf-tiedoston saavutettavuuden varmistamiseen tarvitaan vielä pdf-editoria, esimerkiksi Adobe Acrobat Prota.
- [Lisäohjeet Word-tiedoston tekemiseksi saavutettavaksi](#)



Powerpoint-tiedosto

- Powerpoint-esityksissä tulee huomioida samoja elementtejä kuin wordissä ja verkkosivuilla
- Esimerkki KAMKin omasta powerpoint- tiedostosta
- [Tarkempia ohjeita Powerpoint -esityksen tekemiseksi saavutettavaksi](#)



Saavutettavan pdf-tiedoston tekeminen - työkalut

- Saavutettavan pdf:n voi tuottaa useammalla ohjelmalla tai työkalulla. PDF-tiedosto on saavutettava vain jos lähtötiedosto on saavutettava.
- [Saavutettavan Word-tiedoston tekeminen \(ohje\)](#)
- [Ohjeita Adobe Acrobat Pro -työkalun käyttöön \(englanniksi\)](#)
- [Saavutettavan pdf:n tuotanto-ohjeita InDesignillä \(englanniksi\)](#)



Saavutettavan pdf-tiedoston tekeminen - työkalut

- Saavutettavan pdf:n voi tuottaa useammalla ohjelmalla tai työkalulla. PDF-tiedosto on saavutettava vain jos lähtötiedosto on saavutettava.
- [Saavutettavan Word-tiedoston tekeminen \(ohje\)](#)
- [Ohjeita Adobe Acrobat Pro -työkalun käyttöön \(englanniksi\)](#)
- [Saavutettavan pdf:n tuotanto-ohjeita InDesignillä \(englanniksi\)](#)

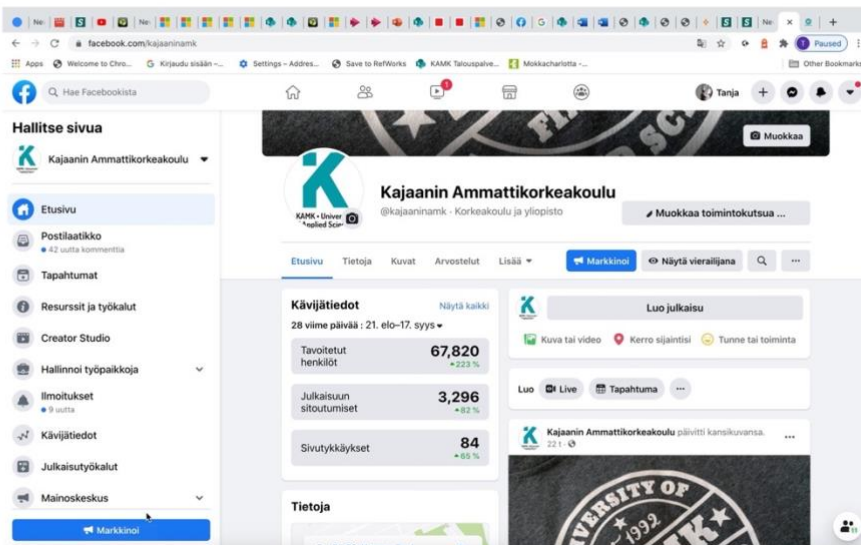


Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa

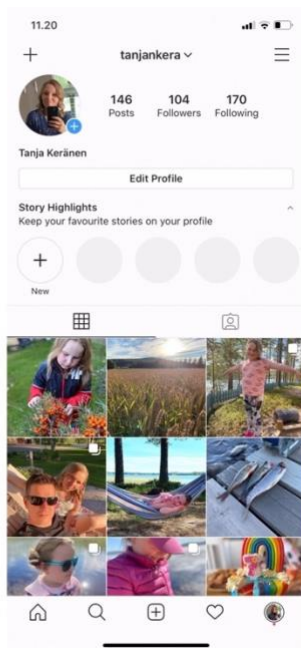
- Saavutettavuus pitää huomioida silloin, kun julkishallinto viestii sosiaalisessa mediassa.
- [Lisätietoa saavutettavuudesta sosiaalisessa mediassa \(saavutettavasti.fi\)](#)



Kuinka lisään alt-tekstin



Alt -teksti instagramissa.





Hankkeissa huomioitavaa

Huolehtikaa saavutettavuudesta myös palvelujen ostoissa.

- Tarkistakaa palveluntoimittajalta saavutettavuuteen liittyviä asioita -> **Hankintalaki**
Digipalvelulaki velvoittaa saavutettavuuden huomioimiseen, kun tehdään julkisia hankintoja. Kun sovelletaan hankintalakia tai erityisalojen hankintalakia, myös saavutettavuus on huomioitava.
- Ottakaa asia jo tarjousvaiheessa huomioon.



Hyödyllisiä verkkosivuja ja linkkejä:

- www.saavutettavasti.fi
- www.celia.fi
- www.saavutettavuusvaatimukset.fi (Aluehallintovirasto)
- [Katso video tiedostojen saavutettavuudesta.](#)
- [Työkaluja saavutettavuuden tarkistamiseen sekä muita yleisesti hyödyllisiä linkkejä.](#)
- SUOSITELTAVAA, käy läpi nämä kaksi:
- [Pikakurssi saavutettavuudesta](#)
- [Saavutettavat asiakirjat verkossa -kurssi](#)



KYSY, KYSY ja KYSY – me autamme!

- Yksin ei tarvitse osata tehdä asioita saavutettavaksi. Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö auttaa asioissa mielellään.
- [Intrassa ohjesivu saavutettavuudesta](#). Kaikki opastukset ja ohjevideot löytyvät sieltä.
- Opettajille on tehty erikseen ohjeet Moodleen.

Tanja Keränen, tanja.keranen@kamk.fi

Elisa Härkönen, elisa.harkonen@kamk.fi

Powerpoint -materiaali opetushenkilöstön koulutuksesta



Puhutaan saavutettavuudesta





Aiheet

- Laki
- Mitä saavutettavuus on?
- Mitä saavutettavuus käytännössä tarkoittaa?
- Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki
- Opetusmateriaalin saavuttavuus
- Videoiden saavutettavuus
- Saavutettava word-tiedosto
- Saavutettava powerpoint-tiedosto
- Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa
- Hyödyllisiä linkkejä



Laki velvoittaa

- **Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta velvoittaa julkista sektoria ja osaa yksityisen sektorin organisaatioista noudattamaan saavutettavuusvaatimuksia.**
- 23.9.2018 ja sen jälkeen julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia alkaen 23.9.2019.
- Ennen 23.9.2018 julkaistujen verkkosivustojen pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.9.2020.
- **Mobiilisovellusten pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 23.6.2021 alkaen.**
- Viranomaisten ja julkisoikeudellisten laitosten työpaikoilla käytettyjen intranetien ja extranetien pitää olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia 22.9.2019 jälkeen siinä vaiheessa, kun julkaistaan uusi tai kun vanha intranet tai ekstranet uudistetaan kokonaan.



Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta

- **Yli miljoonalla suomalaisella** on haasteita ja rajoitteita, joita pitää ottaa huomioon verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa
- Yleisesti mainittuja, isoja ryhmiä ovat:
 - ikäihmiset
 - ihmiset, joilla on luki- ja oppimisvaikeuksia
 - keskittymisvaikeuksista kärsivät ihmiset
 - aistivammaiset ihmiset
 - kehitysvammaiset ihmiset

(Lähde: saavutettavasti.fi)



Saavutettavuudesta hyötyvät kaikki = Design for all

- Saavutettavuuden tarve voi olla pysyvä tai väliaikainen.
- Jokainen meistä tarvitsee saavutettavia palveluita todennäköisesti jossain tilanteessa.
- Myös tilanne vaikuttaa: onko häiriötekijöitä, kuuleeko meluisassa tilanteessa ja onko oma keskittyminen huipussaan?
- Myös motivaatio vaikuttaa: Jos sisältö tai sen esitystapa ei innosta, ei jaksa pinnistellä kuullakseen, nähdäkseen ja ymmärtääkseen.
- **Kun verkkopalveluista tehdään mahdollisimman saavutettavat**
 - itsenäinen käyttö helpottuu
 - asiakaskokemus paranee
 - tuen tarve vähenee
 - yhteydenotot asiakaspalveluun vähenevät
 - virheiden määrä pienenee
- Saavutettavuus parantaa myös näkyvyyttä verkon hakutuloksissa. Saavutettava sisällöntuotanto on siis samalla myös hakukoneoptimointia.

(Lähde: saavutettavasti.fi)



Mitä **saavutettavuus** tarkoittaa?

- **Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni erilainen ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti.**
- Lain saavutettavuusvaatimukset koskevat kaikkia niitä lain piiriin kuuluvien toimijoiden verkkosivustoja ja mobiilisovelluksia, jotka ovat tarjolla verkossa. **Sivusto tai sovellus voi olla kaikille avoin tai vaatia kirjautumista.**
- **Saavutettavuus verkkopalveluissa on:**
 - Tekniikkaa
 - Helppokäyttöisyyttä
 - Sisällön ymmärrettävyyttä



Nämä asiat pitää olla saavutettavia

- Verkkosivut
- Navigointi ja ylipäänsä käyttöliittymä
- Tekstit, kuvat, kaaviot ja infografiikat, linkit
- Videot ja podcastit, jotka on tallennettu tai upotettu sivustolle tai sovellukseen tai **julkaistu sosiaalisen median kanavassa** (myös videosoitimet)
- Verkkolomakkeet (html-lomakkeet)
- Chat-palvelut, jotka on upotettu sivustolle
- Tapahtumakalenterit
- Toimisto-ohjelmilla tuotetut tiedostot, jotka on tallennettu sivustolle: esimerkiksi pdf- ja word-tiedostot ja -lomakkeet (erillisiä tiedostoja ei suositella käytettäväksi verkkosivuilla)
- Interaktiiviset ja dynaamiset grafiikat (KAMKin verkkosivuilla ei käytössä)
- Ajanvarauspalvelut (Ei KAMKin verkkosivuilla käytössä)





Opetusmateriaalin saavutettavuus

- KAMKin Moodlessa on kurssi, jossa on opastettu saavutettavuutta
- Kurssi nimeltään:
- Esimerkki Moodlessa: (Kalle Korpinen)



Videomateriaali verkkopalveluissa

- Verkkopalveluissa on helppo hyödyntää videoita ja ääntä, ja nämä parantavat sisällön saavutettavuutta monille käyttäjille. On kuitenkin hyvä muistaa, että saavutettavuusvaatimukset koskevat verkkopalveluissa myös videoita ja ääntä eli "aikasidonnaista mediaa"
- Vaatimukset koskevat vain 23.9.2020 ja sen jälkeen julkaistuja videoita, eivät aikaisemmin julkaistuja videoita. Ne voi siis jättää verkkopalveluun.
- Tallennetut videot on tehtävä saavutettaviksi 14 vuorokauden kuluessa julkaisemisesta.
- [Lisätietoa kuvan ja äänen saavutettavuudesta.](#)





Ohjeita videoiden tekstitykseen

- **Kaikki KAMKin alla tehdyt julkiseen levitykseen menevät videot on tekstitettävä**
- Saavutettavuusvaatimukset eivät määrää sitä, millaisella tekniikalla tekstitys tehdään. Voi käyttää joko tekniikkaa, jossa tekstitys poltetaan kuvaan ja se on koko ajan näkyvässä, tai voi käyttää tekniikkaa, jossa käyttäjä pystyy valitsemaan onko tekstitys näkyvässä vai ei.
- **Huomio seuraavat asiat!**
 - **Poikkeukset:**
 - Suorat livestream -videot saavat olla ilman tekstitystä
 - Videota ei tarvitse tekstittää silloin, kun verkkopalvelussa on annettu kaikki videon sisältämä tieto tekstinä ja video on tarjolla tekstin tueksi. Video voi olla esimerkiksi suunnattu henkilöille, joilla on lukivaikeus.
 - **Jos videossa ei ole ääntä**, tekstitystä kuulovammaisia varten ei tarvita. Pohdi, saako näkövammaisen verkkopalvelusta tekstinä kaikki samat tiedot kuin videolla on? Jos saa, kerro, että video on tekstin mediavastine.



Merkittävä huojennus opetusmateriaaliin

- Laissa on linjattu opetuksessa tilapäisesti rajatun ryhmän käytössä olevat sisällöt.
- Opetuksessa ja varhaiskasvatuksessa voidaan käyttää tilapäisesti ja rajatussa ryhmässä opetusmateriaalia, jotka eivät ole vaatimusten mukaisia. Tilapäiseksi käytöksi katsotaan esimerkiksi lukukauden mittainen ajanjakso. Huomaathan, että tilapäinen käyttö ei voi jatkua ainakaan useampia vuosia.
- Eli opetustilanteessa tehtyjä taltiointeja ei tarvitse tekstittää. Tekstitysvaade tulee, jos ja kun aineistoa aiotaan jatkokeittää pidemmän aikaa. Myöskään opiskelijoiden kurssijaksoille tekemiä videoita ei tämän lausekkeen mukaan tarvitse tekstittää.
- **Jos opettaja käyttää samaa videota vuodesta toiseen, kyse ei ole enää tilapäisestä käytöstä ja tuollaisen videon täytyy olla saavutettava.**





Saavutettava Word-tiedosto

- Microsoftin Word-tekstinkäsittelyohjelmalla tuotetaan valtavasti erilaisia tiedostoja. Osa Word-asiakirjoista, raporteista, muistioista, ohjeista ym. laitetaan verkkosivuille ladattaviksi sellaisinaan, moni muunnetaan pdf-muotoon ennen kuin se julkaistaan verkossa.
- Kun alkuperäinen Word-tiedosto on saavutettava, siitä on mahdollista muuntaa saavutettava pdf-tiedosto Wordin oman muunnustoiminnon avulla. Jos Word-tiedosto on rakenteeltaan monimutkainen, pdf-tiedoston saavutettavuuden varmistamiseen tarvitaan vielä pdf-editoria, esimerkiksi Adoben Acrobat Prota.
- [Lisäohjeet Word-tiedoston tekemiseksi saavutettavaksi](#)
- KAMKilla on käytössä julkaisupohjia, joita kannattaa käyttää. Helpottaa dokumentin saavutettavuutta (Linkki intrassa. Löytyy kirjaston sivuilta)



Powerpoint-tiedosto

- Powerpoint-esityksissä tulee huomioida samoja elementtejä kuin wordissä ja verkkosivuilla
- Esimerkki KAMKin omasta powerpoint- tiedostosta
- [Tarkempia ohjeita Powerpoint -esityksen tekemiseksi saavutettavaksi](#)





Saavutettavan pdf-tiedoston tekeminen - työkalut

- Saavutettavan pdf:n voi tuottaa useammalla ohjelmalla tai työkalulla. PDF-tiedosto on saavutettava vain jos lähtötiedosto on saavutettava.
- [Saavutettavan Word-tiedoston tekeminen \(ohje\)](#)
- [Ohjeita Adobe Acrobat Pro -työkalun käyttöön \(englanniksi\)](#)
- [Saavutettavan pdf:n tuotanto-ohjeita InDesignillä \(englanniksi\)](#)



Saavutettavuus sosiaalisessa mediassa

- Saavutettavuus pitää huomioida silloin, kun julkishallinto viestii sosiaalisessa mediassa.
- [Lisätietoa saavutettavuudesta sosiaalisessa mediassa \(saavutettavasti.fi\)](#)



Hankkeissa huomioitavaa

Huolehdi saavutettavuudesta myös palvelujen ostoissa.

- Tarkistakaa palveluntoimittajalta saavutettavuuteen liittyviä asioita -> **Hankintalaki**
Digipalvelulaki velvoittaa saavutettavuuden huomioimiseen, kun tehdään julkisia hankintoja. Kun sovelletaan hankintalakia tai erityisalojen hankintalakia, myös saavutettavuus on huomioitava.



Hyödyllisiä verkkosivuja ja linkkejä:

- www.saavutettavasti.fi
- www.celia.fi
- www.saavutettavuusvaatimukset.fi (Aluehallintovirasto)
- [Katso video tiedostojen saavutettavuudesta.](#)
- [Työkaluja saavutettavuuden tarkistamiseen sekä muita yleisesti hyödyllisiä linkkejä.](#)
- SUOSITELTAVAA, käy läpi nämä kaksi:
- [Pikakurssi saavutettavuudesta](#)
- [Saavutettavat asiakirjat verkossa -kurssi](#)



KYSY, KYSY ja KYSY – me autamme!

- Yksin ei tarvitse osata tehdä asioita saavutettavaksi. Markkinoinnin ja viestinnän yksikkö auttaa asioissa mielellään.
- Intrassa ohjesivu saavutettavuudesta. Kaikki opastukset ja ohjevideot löytyvät sieltä.
- Opettajille on tehty erikseen ohjeet Moodleen.

Tanja Keränen, tanja.keranen@kamk.fi

Elisa Härkönen, elisa.harkonen@kamk.fi



Pdf-dokumentin saavutettavuuden tarkistaminen

- Pdf-tiedoston saavutettavuutta voi tarkistaa erilaisilla työkaluilla.
- [Adoben käyttöopas: Esteettömien PDF-tiedostojen luominen ja esteettömyyden tarkistaminen \(Acrobat Pro\)](#)
- [Ilmainen ladattava pdf-tarkistusohjelma PAC: Free PDF Accessibility Checker \(PAC 3\)](#)
- [Verkossa toimiva tarkistustyökalu PAVE: PDF Accessibility Validation Engine](#)

