

**DIGITAALISTEN PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUDEN
JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN SUOMEN
PUNAISESSA RISTISSÄ**

Tämä artikkeli julkaistaan osana kokoomajulkaisua Digitaalisten palveluiden johtaminen

Hotakainen Hanna, sairaanhoitaja (YAMK)
Leskinen Kati, tradenomi (YAMK)
Silavuori Puro, insinööri (YAMK)

Opinnäytetyöartikkeli

Digiajan palvelujohtaminen

2024

Digiajan palvelujohtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tekijät	Hanna Hotakainen, Kati Leskinen, Puro Silavuori
Vuosi	2024
Ohjaaja	Tuulikki Keskitalo
Toimeksiantaja	Suomen Punainen Risti
Työn nimi	Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden johtaminen ja kehittäminen Suomen Punaisessa Ristissä
Sivumäärä	32 + 30

Tämän opinnäytetyön aiheena on digitaalisen saavutettavuuden johtaminen Suomen Punaisessa Ristissä (SPR). Tarkoituksena oli tuottaa ajantasaista tietoa siitä, miten työntekijät SPR:ssä kokevat digitaalisen saavutettavuuden sekä sen johtamisen ja strategisen edistämisen. Lisäksi tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva siitä, millainen digitaalisen saavutettavuuden tavoitetila SPR:llä on ja sen pohjalta tuottaa kehitysehdotuksia saavutettavuuden johtamisen parantamiseen. SPR on Suomen suurimpia kansalaisjärjestöjä.

Saavutettavuuden johtamista ja kehittämistä mitattiin kypsyysmallin viitekehyksessä. Kypsyysmalli on W3C:n (World Wide Web Consortium) kehittämä malli, jolla voidaan kysymysten kautta mitata organisaation digitaalisen saavutettavuuden johtamisen kypsyyttä. Aineistoa kerättiin henkilöstön haastatteluilla sekä toteuttamalla verkkokysely digitaalisten palveluiden kanssa tekemisissä olevalle henkilöstölle. Haastatteluvastauksia oli 6 kpl ja kyselyvastauksia 23 kpl. Haastattelut teemoiteltiin erikseen, jotta niiden tuottaman datan syöttö kypsyysmalliin onnistuu.

Kypsyysmallin arvioinnissa SPR saavutti parhaat tulokset kulttuurin ja henkilöstön osa-alueilla, kun taas heikoimmat pisteet tulivat tiedot ja taidot sekä IT-osioissa. SPR:n henkilöstö on motivoitunut tekemään saavutettavia palveluita. Hyvä saavutettavuus on myös mainittu useissa strategisissa dokumenteissa. Hyvän saavutettavuuden edistäminen ei monelta osin ole vielä siirtynyt systemaattisesti käytäntöön, vaan on usein yksittäisten asiantuntijoiden harteilla toteuttaa sitä. Lopussa esitetään kehitystoimenpiteitä, jotka lyhyesti ovat kehittäjien saavutettavuuden tarkastuslista, ohjeistus saavutettavuuspalautteen käsittelyyn, saavutettavuusmateriaali osaksi perehdytyspassia, saavutettavuusosaamisen vaatimus työpaikkailmoitukseen, saavutettavuustukiryhmän perustaminen, saavutettavuusselosteen päivittäminen, saavutettavuus osaksi SPR tutuksi- kurssia

Digiajan palvelujohtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Avainsanat	digitalisaatio, saavutettavuus, kyselytutkimus
Muita tietoja	Artikkeli julkaistaan osana kokoomajulkaisua ”Digitaalisten palveluiden johtaminen – artikkelikokoelma YAM – opinnäytetöiden tuloksista 2024”, jonka on toimittanut Tuulikki Keskitalo.

Digital Service
Management
Master's Degree

Author	Hanna Hotakainen, Kati Leskinen, Puro Silavuori
Year	2024
Supervisor	Tuulikki Keskitalo
Comissioned by	Finnish Red Cross
Title	Development and management of digital accessibility in Finnish Red Cross
Number of pages	32 + 30

The subject of this thesis is the management of digital accessibility in Finnish Red Cross (FRC). The purpose of the thesis is to produce accurate and current data on how the personnel of FRC experiences digital accessibility and its management using W3C maturity model. In addition, the goal was to form an overall picture about the goals of digital accessibility in FRC and then form development ideas on the improvement of the management of digital accessibility. FRC is one of the largest non-governmental organizations in Finland. Management and development of accessibility was measured using digital maturity model frameworks. Digital maturity model was developed by W3C. It is used to measure the maturity of organizations digital accessibility management.

Data was collected by interviewing personnel that work with digital services. Also, an online questionnaire was conducted. Six interviews and 23 questionnaires were filled. Interviews were analyzed into themes to provide digital maturity model with accurate data. The highest outcomes to FRC were on maturity models themes of culture and personnel. Lowest outcomes were scored on knowledge & skills and ICT (information communication technology) life development cycle. The personnel of FRC are highly motivated to develop digital services that have good accessibility. Good accessibility is also mentioned in several strategic documents.

Improving digital accessibility is not systemically in organizational structures but is often a responsibility of a single employee. Finally, development actions were proposed. Actions dealt with developer's accessibility checklist, instructions on how to handle accessibility feedback, accessibility material as part of new employers' integration, accessibility as a skill added as a requirement to employment adverts, setting up accessibility support group, updating accessibility statement, add accessibility section to Welcome to FRC -course, accessibility certificate as part of internal training and centralized accessibility database.

Digital Service
Management
Master's Degree

Keywords digitalisation, accessibility, questionnaire 3–7 keywords according to YSO (available at <https://finto.fi/yso/en/>), all lines are indented

Special remarks this article is published as part of the collection publication “Management of digital services – article collection of the results of thesis articles in Master of Applied Sciences 2024” edited by Tuulikki Keskitalo

DIGITAALISTEN PALVELUIDEN SAAVUTETTAVUUDEN JOHTAMINEN JA KEHITTÄMINEN SUOMEN PUNAISESSA RISTISSÄ

Tekijät: Hotakainen Hanna, Leskinen Kati, Silavuori Puro

JOHDANTO

Tutkimuksen aihe liittyy Suomen Punaisen Ristin (SPR) digitaalisen saavutettavuuden johtamiseen kuin myös kansalaisyhteiskunnan ja järjestösektorin kehittämiseen Suomessa. Harju (2020) toteaa kansalaisyhteiskunnan, jonka osa SPR on, olevan yhteiskunnalle tärkeä muun muassa kansalaistaitojen, vaikuttamisen ja tuen sekä avun tuottamisen kanssa. Sitran Megatrendit 2023 -tutkimuksessa Dufva ja Rekola (2023, 45) toteavat sitoutumisen kansalaisjärjestöjen toimintaan vähenevän ja sitoutumisen tavan muuttuvan: nopeat ja suorat vaikuttamisen tavat nousevat. Tämä korostaa myös saavutettavuuden merkitystä, sillä jos järjestelmät eivät tue mukaan toimintaan haluavia henkilöitä, lähtevät he kenties etsimään toimintaa muualta. Backström (2018) korostaa myös sitä, että digitalisaatiolla ei tarkoiteta vain asioiden siirtämistä verkkoon, vaan koko toiminnan uudelleenarviointia. Tällainen uudelleenarviointi tarkoittaa myös esimerkiksi saavutettavuuden huomiointia sillä järjestön täytyy olla saavutettava ainakin niille henkilöille, joita se toivoo mukaan toimintaansa.

Tutkimuksessa kerättiin tietoa verkkokyselyn (liite 4) sekä henkilöstön haastatteluiden (liite 3) avulla. Tulokset raportoitiin kypsyysmallin pohjalla ja tulosten pohjalta rakennettiin kehitysehdotuksia saavutettavuuden tavoitettiin pääsemiseksi. Tutkimus tehdään Lapin ammattikorkeakoululle ja se on osana Digiajan palvelujohtaminen -opintokokonaisuutta. Opinnäytetyössä on käytetty tekoälyä haastattelujen litterointiin ja tekstin toisteisuuden tarkasteluun.

Artikkelissa sovelletaan yksityisten yritysten liiketoimintamalleja kolmannen sektorin organisaatioon tilanteissa, joissa ne katsotaan päteväksi. Näissä tilanteissa sana yritys on korvattu sanalla organisaatio. Myös sana asiakas on korvattu puhuen sen sijaan järjestelmien käyttäjistä.

TIETOPERUSTA

Digitalisaatio ja digitaaliset palvelut

Digitalisaatiolla tarkoitetaan digitaalitekniikan laajaa käyttöön ottamista ja hyödyntämistä (Kielitoimisto 2022). Digitalisaatio vaikuttaa yhteiskunnan, organisaatioiden sekä yksilöiden tasolla (Ilmarinen & Koskela 2015, 25–27). Digitalisaation ytimessä on usein teknologia, mutta teknologialla on vain välineellistä arvoa muutoksessa. Todellinen muutos syntyy vasta toimintojen ja toimintatapojen muutoksesta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.)

Digitaalisilla palveluilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan erilaisia yleensä verkossa saatavilla olevia kokonaisuuksia ja palveluita, jotka ovat suoraan Suomen Punaisen Ristin tuottamia tai käyttämiä. Digitaalisten palveluiden kehittäminen on osa digitalisaatiota. Digitaaliset palvelut voivat parhaimmillaan korvata, standardisoida ja poistaa prosesseja sekä luoda uusia tapoja työskennellä (Ardolino, Sacconi & Perona 2015).

Digitalisoituminen ei tapahdu itsestään. Holopaisen, Sannilan, Ukkolan ja Rantalan (2022, 9) mukaan digitalisoitumisen suurimpia esteitä organisaatioissa ovat aika, osaaminen, johtaminen ja raha. Järjestelmien kehittäminen vaatii aikaa ja osaamisen koettiin olevan riittämätöntä. Lisäksi johdon aktiivisuus digitaalisessa kehittämisessä sekä taloudelliset resurssit koettiin esteiksi digitaaliseen muutokseen. Jotta digitalisaatio saadaan poikkileikkaavasti mukaan organisaation toimintaan, ovat johtajat keskiössä, sillä johtajat muokkaavat strategioita, jakavat resursseja ja ohjaavat työntekijöitä (Holopainen ym. 2022). Myös Szalavetz (2022) on tehnyt samanlaisia havaintoja digitalisaation esteistä ja jaottelee löydökset neljään kokonaisuuteen: johtaminen (managerial), organisatorinen (organisational), taidot (skill-related) ja tekniset kyvykkyydet (technical complementaries). Strategian kehittäminen on olennaista, jotta tarkoitus ja teknologia saadaan kohtaamaan (Szalavetz 2022).

Digitaalinen saavutettavuus hyödyttää kaikkia

Hyvä saavutettavuus tarkoittaa sitä, että digitaalisia palveluita voidaan käyttää mahdollisimman helposti. Se edellyttää digitaalisten palveluiden ja sisältöjen luomista ja jakamista tavalla, jolla niitä voivat hyödyntää kaikki riippumatta henkilön rajoitteista tai vammoista (Aluehallintovirasto 2024). Saavutettavat verkkopalvelut ovat myös laillinen oikeus: Suomessa digipalvelulaki määrittelee saavutettavuuden vähimmäisvaatimukset (Digipalvelulaki 306/2019).

Digitaalinen saavutettavuus koostuu teknisistä, suunnitteluperiaatteista ja käytännöistä, jotka tekevät digitaalisesta ympäristöstä käytettävän kaikille (Aluehallintovirasto 2024). Digitaalista saavutettavuutta arvioidaan usein neljän periaatteen pohjalta, joita ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus (W3C 2024a). Nämä viittaavat sekä käyttöliittymän saavutettavuuteen että kognitiiviseen saavutettavuuteen. Käyttöliittymällä tarkoitetaan ruudulla näkyvää, käyttäjän kokemaa esitystä palvelusta. Saavutettavuuden parantaminen ei siis ole vain teknologian parantamista, vaan koko asiakkaan polun esteettömäksi tekemistä. Teknisen saavutettavuuden lisäksi käyttökokemukseen vaikuttaa myös kognitiivinen saavutettavuus, esimerkiksi palvelun selkeä kieli ja rakenne (Saavutettavuuskirjasto Celia 2024).

Havaittavuudella tarkoitetaan, että tieto esitetään verkkopalvelussa tavalla, jolla jokainen voi sen havaita. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että värien kontrastit ovat riittävät. Hallittavuudella viitataan siihen, ovatko käyttöliittymän osat ja navigointi käytettävissä kaikille käyttäjille - esimerkiksi voiko käyttäjä helposti hahmottaa missä kohtaa palvelua liikkuu. Ymmärrettävyydellä viitataan siihen, ovatko tieto ja käyttöliittymien toiminnot käyttäjälle ymmärrettäviä. Esimerkkinä tästä voidaan pitää sitä, onko käyttäjän helppo löytää etsimänsä tieto tai toiminto palvelusta. Toimintavarmuudella tarkoitetaan sitä, onko tieto niin toimintavarmaa, että se voidaan tulkita esimerkiksi avustavien teknologioiden toimesta – pystyykö vaikkapa ruudunlukija tulkitsemaan palvelua tehokkaasti.

Saavutettavat järjestelmät hyödyttävät ihan kaikkia käyttäjiä (Hyppönen 2022, 55). Tosin Hyppönen (2022, 49) myös huomauttaa, ettei ole olemassa sellaista käyttäjäryhmää kuin ”kaikki”, vaan jokainen käyttää järjestelmiä omista lähtökohdistaan. On myös yleistä, että käyttäjillä, joilla normaalisti ei ole haasteita

palveluiden kanssa, saattaa olla väliaikaisia haasteita ajoittain. Nämä voivat johtua haastavista tilanteista, joissa esimerkiksi valaistus ja äänet heikentävät käyttäjäkokemusta (Bäcklund 2016, 14).

Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän minkään henkilöön liittyvän syyn, esimerkiksi vammaisuuden, perusteella (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.). Myös SPR:n säännöissä on kielletty syrjintä (SPR 2023 b). Vammaisuus voi vaikeuttaa digitaalisten järjestelmien käyttämistä, siksi tässä tutkimuksessa katsotaan yhdenvertaisuuslain kattavan myös digitaalisia järjestelmiä.

Organisaation saavutettavuuden kypsyyden arviointi

Organisaation saavutettavuuden kypsyydellä ja sen arvioimisella viitataan siihen, kuinka hyvin organisaatio ymmärtää ja toteuttaa saavutettavuusstandardeja ja -käytäntöjä (W3C 2023a). Hirvonen (2020, 14) kuvailee organisaation kypsyyttä joksikin, joka kuvaa organisaation ”kelpoisuutta, kyvykkyyttä, kehittyneisyyden tasoa”. Kypsyysmallit sisältävät yleensä joukon indikaattoreita, jotka mittaavat eri näkökohtia saavutettavuudesta, kuten vastuuta, osaamista ja koulutusta, mittauksia ja resursseja. Nämä indikaattorit auttavat organisaatioita tunnistamaan vahvuutensa ja heikkoutensa saavutettavuuden eri osa-alueille ja auttaa organisaatioita löytämään kehityskohteensa (Auer ym., 2023).

Organisaation saavutettavuuden osaamisen kypsyyden arviointi on jatkuva prosessi, joka edellyttää säännöllistä tarkastelua ja päivitystä. Se auttaa organisaatiota tunnistamaan vahvuudet ja kehityskohteet, jotta se voi tarjota kaikille käyttäjille parempia ja saavutettavampia palveluja.

Organisaation kyvykkyudet kehittyvät vaiheittain ja kehitys etenee tyypillisesti tasojen sarjana. (Poebbelbuss & Roeglinger, 2011.) Hyppönen (2022, 55) toteaa tutkimustiedon osoittavan, että saavutettavuusarvioinnin menetelmillä voidaan taklata saavutettavuusesteitä.

Digitaaliseen saavutettavuuteen liittyvien lakien ja asetusten kansainväliset muutokset

Digitaalista saavutettavuutta ohjataan ohjeistuksin, standardein ja direktiivein. Yleisesti tietojärjestelmien ja päätelaitteiden digitaalista saavutettavuutta arvioidaan WCAG eli Web Content Accessibility Guidelines -ohjeistuksen ja

WCAG 2.1 standardien pohjalta. Suomeksi WCAG tarkoittaa verkkosisällön saavutettavuusohjeita (Saavutettavuuskirjasto Celia 2024). WCAG kriteerit arvioivat verkkopalvelun saavutettavuutta asteikolla A-AAA, joista AAA on saavutettavin. (Saavutettavasti.fi 2023). SPR:n sisäisen ohjeistuksen mukaan julkisten verkkosivujen saavutettavuustaso WCAG-standardilla on AA. Muille julkisille verkkopalveluille saavutettavuuden minimitasoa ei ole määritelty sisäisesti. (Aalto 2024.)

WCAG on maailmanlaajuinen ohjenuora, jota noudattamalla internetin sisällöt voidaan tehdä saavutettaviksi mahdollisimman monelle käyttäjälle. Monilla alueilla, kuten Euroopan unionissa ja Yhdysvalloissa, lainsäädäntö perustuu WCAG kriteereihin (Kuntaliito 2017). Euroopan alueen digitaalisen saavutettavuuskentän tämän hetken merkittävimpanä toimena on uusi saavutettavuusdirektiivi 2021/1339 (Saavutettavuusdirektiivi 2021). Se tulee kansallisella tasolla voimaan 28. kesäkuuta 2025. Uusi direktiivi tulee toimimaan vanhan digitaalisia palveluja ja tuotteita koskevan direktiivin (Direktiivi tuotteiden ja palveluiden esteettömyydestä 2019) rinnalla, täydentäen sitä määrittelemällä yhteiset saavutettavuussäännöt ohjelmistoille, digitaalisille palveluille ja laitteille, joita myydään tai käytetään EU:ssa. Direktiiviin perustuva lakimuutos tulee koskemaan niin julkisia kuin yksityisiä toimijoita (Deque 2020). Lisäksi saavutettavuuden kehityksessä tehdään yhteistyötä. World Wide Web Consortium (W3C 2023b) on kansainvälinen yhteisö, joka kehittää verkkostandardeja. W3C:n päämääränä on varmistaa, että World Wide Web, kansankielisesti internet, kehittyy kaikille yhtenäisellä ja yhteensopivalla tavalla.

WCAG-standardeja käytetään tietojärjestelmien saavutettavuuden arviointiin. Toimijan saavutettavuuskäytäntöjä ja osaamista sen sijaan arvioidaan usein kypsyysmallien avulla. Opinnäytetyössä tutkitaan SPR:n saavutettavuuden johtamista W3C:N kypsyysmallin (eng. digital maturity model) avulla (liite 1). Kypsyysmallin tulokset eivät kohdistu yksilöihin vaan SPR:n laajempiin prosesseihin ja käytäntöihin.

SUOMEN PUNAINEN RISTI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Suomen Punainen Risti on yksi Suomen suurimmasta kansalaisjärjestöstä. Järjestön tavoite on pitää huolta heikoimmassa asemassa olevista henkilöistä.

(SPR 2023a.) Vuoden 2022 vuosikertomuksen (SPR 2023c) mukaan SPR:n toiminnassa on 30 000 vapaaehtoista ja kerääjää, 71 000 jäsentä ja 220 000 säännöllistä lahjoittajaa. Paikallisosastoja oli vuonna 2022 yhteensä 433 (SPR 2023c). Osastot toimivat yleensä vapaaehtoisvoimin. Jokainen osasto kuuluu sen työtä tukevaan piiriin, joita on 12. Keskustoimisto tukee ja koordinoi piirien toimintaa. (SPR 2021).

Digitalisaatio Suomen Punaisessa Ristissä

SPR:n digitalisaatiolinjauksessa todetaan digitalisaatiosta tulleen edellytys järjestön avustustoiminnan jatkamiselle sekä sille, että se voi saavuttaa toimintalinjauksen tavoitteet (SPR 2022a). Konkreettisesti digitalisaatio näkyy esimerkiksi vuosikertomuksessa, jonka mukaan vuonna 2022 aikana otettiin käyttöön muun muassa valtakunnallinen ensiapupäivystysten tilausjärjestelmä, osastoille tuotiin vastuu- ja luottamushenkilöiden sähköinen ilmoitustyökalu Ossi, sekä Nuorten turvatalojen verkkoapupalvelu (SPR 2023c). Järjestelmien runsaus ja moninaisuus korostaa hyvän saavutettavuuden merkitystä. Digitalisaatiolinjauksessa nähdään riskejä tilanteissa, joissa SPR ei pysy mukana järjestökentän yleisessä kehityksessä tai tekee esimerkiksi lyhytnäköisiä teknologiavalintoja. (SPR 2022a).

Saavutettavuus nousi myös esiin SPR:n digitaalisen kehityksen analyysissä (liite 2) yhtenä teemana. Muita dokumenteista tunnistettuja tulevaisuuden digitalisaatiotrendejä olivat verkossa auttaminen ja verkossa vapaaehtoisena toimiminen; tiedon kerääminen ja parempi käyttäminen; kouluttaminen sekä sisäisesti että ulospäin; osastojen digitaalisten toiminnan tukeminen, sekä: viestintä, talous ja uhkiin vastaaminen.

Suunnittelu- ja strategiatasolla digitaalinen saavutettavuus on digitalisaatiolinjauksessa ja saavutettavuus yleisesti on mainittu toimintalinjauksessa 2024–26. Digitalisaatiolinjauksessa todetaan uusien järjestelmien suunnittelun tehtävän ”alusta asti käyttäjälähtöisesti, erilaiset tarpeet ja saavutettavuus huomioiden”. Lisäksi todetaan, että verkkopalveluita tulee voida käyttää kuka tahansa ja ymmärrettävästi. (SPR 2022a, 4.)

Toimintalinjauksessa saavutettavuus on mainittu erikseen päätavoitteen kolme alla, jossa tavoitteena on mainittu saavutettavan ja esteettömän, syrjimättömän

toiminnan kehittäminen (SPR 2023d, 6). Toimintalinjauksessa todetaan myös, että tavoitteena on varmistaa, että SPR:n toimintaa on helppo tulla mukaan (SPR 2023d, 7).

Yksi Suomen Punaisen Ristin tavoitteista on pitää huolta kaikkein heikoimpaan asemaan joutuneista henkilöistä (SPR 2023). Virtanen ym. (2022) toteavat, että tutkimusten mukaan haavoittuvassa asemassa olevat henkilöt eivät pysty käyttämään digipalveluita yhtäläisesti vähemmän haavoittuvassa olevien henkilöiden kanssa. Saavutettavuuden toteutuminen ja saavutettavuusosaaminen voivat siis osaltaan vaikuttaa myös järjestön tavoitteiden toteutumiseen auttamistoiminnassa.

Järjestödigitaalitutkimuksen (2022) mukaan 64 % järjestöistä ilmoittaa huomioivansa saavutettavuusasiat järjestössään. Järjestöistä 14 % ilmoitti digipalvelulain koskevan heitä. (Järjestödigitaalitutkimus, 2022). SPR ei katso, että digipalvelulain vaatimukset koskevat heitä (SPR 2023e), mutta toteaa digitalisaatiolinjauksessa saavutettavuuden antavan suuntaviivat kehittämiselle sekä ennakoivansa digitaalisen sääntelyn muutoksia (SPR 2022a, 4).

TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset liittyvät digitaalisten palveluiden saavutettavuuden kypsyystasoon sekä siihen, millä johtamisen ja kehittämisen keinoilla voidaan haluttu taso saavuttaa. Keskeiset käsitteet ovat digitalisaatio sekä digitaalinen saavutettavuus. Artikkelin tarkoitus ja tavoite on tuottaa tietoa SPR:n digitaalisen saavutettavuuden johtamisen kypsyudesta ja tehdä kehitysehdotuksia.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Mikä on digitaalisten palveluiden saavutettavuuden kypsyystaso tällä hetkellä Suomen Punaisessa Ristissä W3C:n kypsyysmallin eri osa-alueiden (viestintä, tiedot & taidot, tuki, IT:n kehityksen elinkaari, henkilöstö, hankinta, kulttuuri) mukaisesti?
- Millä johtamisen ja kehittämisen keinoilla Suomen Punainen Risti voi saavuttaa halutun saavutettavuuden tason?

MENETELMÄT

Yleisesti käytetty saavutettavuuden kypsyysmalli digitaalisessa ympäristössä on WCAG-ohjeistuksen perusteella rakennettu malli. Kypsyysmallit ovat suosittuja työkaluja, joilla voidaan arvioida ja analysoida kykyjä ja kypsyyttä sekä valita soveltuvia toimenpiteitä, jolla näitä edellä mainittuja kykyjä ja kypsyyttä voidaan kehittää korkeammalle tasolle (Kohlegger, Maier & Thalmann 2009, 51). Tutkimuksessa käytetty kypsyysmalli on kehitetty W3C:n toimesta, ja se tarjoaa kattavan kehyksen verkkosisältöjen saavutettavuuden arvioimiseksi ja parantamiseksi. Pohjaan on integroitu laskenta-algoritmit W3C:n puolesta. Käyttäjä syöttää teemoitellun tiedon pohjaan vastaamalla kysymyksiin ja saa tulokseksi numeerisen raportin.

Kypsyysmallin hyödyntäminen tarjoaa numeerisia mittareita sekä sanallisia ja graafisia esityksiä, jotka tukevat organisaation päätöksentekoa tarjoamalla selkeän kuvan sen nykyisestä tilanteesta ja vallitsevasta tasapainosta (Lindfors 2015, 76). Kypsyysmallit juontavat juurensa ohjelmistotuotannon kyvykkyyksien arviointiin, joka kehitettiin alun perin Carnegie Mellonin yliopistossa. Näitä malleja on laajasti sovellettu arvioimaan prosessien kypsyystasoa eri alueilla, kuten kokonaisarkkitehtuurissa, IT:n ja liiketoiminnan yhteensovittamisessa sekä strategiaan keskittyvässä kyvykkyyksien johtamisessa (Aho 2011, 67). Mallia voidaan hyödyntää myös saavutettavuuden arvioinnissa ja johtamisessa.

Kypsyysmalli analyysi- ja kehittämismenetelmän välitilassa

Hyvin dokumentoidun ja strukturoidun kypsyysmallin (kuten W3C:n mallin) hyödyntäminen voi tarjota useita etuja organisaation toiminnan kehittämisessä. Sen avulla voidaan arvioida organisaation nykyistä toimintatasoa ja tunnistaa kehitysalueita. Malli voi auttaa organisaatiota ymmärtämään, millä tasolla se toimii esimerkiksi teknologian, tiedonhallinnan ja inhimillisten resurssien suhteen (W3C, 2023a). Kypsyysmallin pohjassa olevat valmiit kysymykset voivat myös muodostaa jo valmiin, konkreettisen tehtävälistan korjausehdotuksille. Lisäksi kypsyysmallin täyttäminen vaatii myös pohja-aineiston teemoittelua sekä saavutettavuuden tavoitetilan ymmärtämistä, eli kyse ei ole myöskään tulosten tulkitsemisesta vaan myös datan käsittelystä analyysia varten. Tämän vuoksi

kypsyysmalli ei ole puhtaasti analyysimenetelmä, vaan se tarjoaa myös piirteitä kehittämismenetelmästä.

Poebbelbuss ja Roeglinger (2011) huomauttavat, että toimiakseen kypsyysmallin tulee selkeästi määritellä sovellusalue, käyttötarkoitus ja dokumentoida suunnitteluprosessi. Kuitenkin jos malli keskittyy vain yhteen tai muutamaan ulottuvuuteen, jolloin kokonaisvaltainen kuva organisaation kypsyudesta voi jäädä vajaaksi. Auerin ym. (2023) julkaiseman tutkimuksen tulokset osoittavat, että saavutettavuutta koskevia kypsyysmalleja on laaja valikoima ja että tämä voi vaikeuttaa päätöksentekoa siitä, mitä kypsyysmallia käytetään kohdeorganisaation saavutettavuuden arviointiin.

Tutkimus toi kuitenkin esiin myös puutteita kypsyysmalleissa. Monet mallit eivät tutkimuksen mukaan olleet empiirisesti perusteltuja, eikä niissä ollut dokumentoituna kypsyysmallin arviointiprosessin tuloksia tarpeeksi kattavasti (Auer ym., 2023). Poebbelbuss ja Roeglinger (2011) pohtivat myös kypsyysmallien problematiikkaa tutkimuksessaan ja nimeävät useita mahdollisia heikkouksia ja haasteita monissa kypsyysmalleissa. Näitä voivat olla ongelmien ja ratkaisujen yksinkertaistaminen ilman riittävää mukauttamista yrityksen tai organisaation tarpeisiin. Tämän puitteissa eräs suurin haaste opinnäytetyöartikkelille oli tieteellisen tutkimuksen puute saavutettavuuskypsyysmalleista ja niiden käytöstä, sillä sitä ei käytännössä ole. Tästäkin huolimatta tutkimukset, kuten Poebbelbuss ja Roeglinger (2011), osoittavat hyvän kypsyysmallin hyödyt, kun etsitään organisaation vahvuuksia ja heikkouksia tietystä (muun muassa saavutettavuuden) näkökulmasta.

Tässä tutkimuksessa kypsyysmallia käytetään kertaluontoisen analyysin tekemiseen. Suurimman hyödyn saavuttamiseksi kypsyysmalli on kuitenkin tarkoitettu käytettäväksi jatkuvaan parantamiseen, ei vain kertaluontoiseen arviointiin (Bititci ym. 2015, 3076). Tästä syystä myös tutkimuksen toistettavuuteen toimeksiantajan puolesta on kiinnitetty huomiota.

Saavutettavuuden kypsyysmallin teemat

W3C määrittelemät organisaation saavutettavuuden kypsyysmallin seitsemän teemaa (W3C, 2023c) ovat viestintä, tiedot ja taidot, tuki, IT kehityksen elinkaari, henkilöstö, hankinta ja kulttuuri. Viestinnän osa-alue kattaa organisaation

saavutettavuuteen liittyvän tiedon sekä kaiken sisäisen ja ulkoisen viestinnän saavutettavuuden. Tiedot ja taidot viittaavat siihen, että sisäisellä ja ulkoisella henkilöstöllä tulee olla tarvittava saavutettavuusosaaminen, jotta he voivat omalta osaltaan edistää organisaation saavutettavuustavoitteita. Tuki tarkoittaa saavutettavuuteen liittyvän tuen tarjoamista sekä organisaation sisäisille työntekijöille että ulkoisille asiakkaille, erityisesti niille, joilla on vammoja. IT eli informaatioteknologian kehityksen elinkaari puolestaan käsittää saavutettavuuden huomioimisen verkkosivustojen, ohjelmistojen ja laitteiden kehitysprosesseissa koko niiden elinkaaren ajan. Henkilöstöön liittyvät työnkuvaukset, rekrytointikäytännöt sekä työntekijäresurssiryhmät, jotka keskittyvät vammaisuuteen liittyviin kysymyksiin. Hankinta tarkoittaa organisaation strategisten prosessien kehittämistä, joiden avulla hankitaan saavutettavuusvaatimukset täyttäviä tuotteita ja palveluja. Kulttuuri käsittelee organisaation asenteita, herkkyyttä ja käytöstä saavutettavuuden suhteen.

Kypsyysmallin pohja opinnäytetyöartikkelin liitteessä englanninkieliset nimet on jätetty tähän listaan, jotta kypsyysmallin lukeminen on helpompaa. Pohja on englanninkielinen.

Aineiston keruu

Tutkimuksessa haastateltiin kuutta SPR:n digitaalisten järjestelmien kanssa töitä tekevää henkilöä. Haastatteluun kutsuttavat henkilöt rajattiin SPR:ään työsuhteessa oleviin keskustuomiston työntekijöihin, jotka ovat tekemisissä erilaisten digitaalisten järjestelmien kanssa.

Haastattelukutsu lähetettiin noin kahdellekymmenelle henkilölle. Kutsulista rakennettiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia ja ne toteutettiin etäyhteydellä. Haastattelurunko rakennettiin kypsyysmallin teemojen mukaisesti. Teemat on esitelty kappaleessa 4.1.2. Haastattelut litterointiin Wordin sanelimella ja tuloksena saadut raakalitteroinnit syötettiin ChatGPT:lle parempaa muotoilua ja luettavuutta varten. Viimeiset versiot tallennettiin pilveen.

Lisäksi tutkimuksessa lähetettiin opinnäytetyön ohjaajan kautta kysely SPR:n henkilöstölle. Kyselykutsua levitettiin digityöryhmän ja intran kautta. Kyselyyn vastasi 23 henkeä. Myös kyselyrunko rakennettiin kypsyysmallin teemoja

mukaillen. Kysely toteutettiin Google Forms -ohjelmalla. Haastattelurunko ja kyselyn tulokset löytyvät liitteenä opinnäytetyöartikkelista liitteenä 3 ja 4. Verkkokyselytutkimus valittiin tutkimuksen aineistonkeruun menetelmäksi koska se on nopea tapa kerätä strukturoitua dataa (Luoto 2009). Haastatteluja tekemällä taas saatiin muodostettua laajempi kuva kokonaisuudesta: haastatteluissa voidaan vuorovaikutuksen muodostaa laajempi kuva ihmisten kokemuksista ja motiiveista sekä tutkittavasta aiheesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 200–201; Hirsjärvi & Hurme 2022, 33).

Opinnäytetyön datan käsittelyä ja kehittämisehdotusten luomista varten käytiin läpi SPR:n julkiset dokumentit, jotta saatiin muodostettua selkeämpi kuva saavutettavuuden tavoitetilasta. Dokumentit tutkittiin teemoittelemalla aineistoa aineistolähtöisesti eli induktiivisesti (Elo ym. 2022, 125). Koko analyysi liitteenä 2.

Aineiston analyysin kuvaus ja kypsyysmallin täyttäminen

Haastattelut litteroitiin ja teemoiteltiin. Teemoittelulla varmistettiin, että haastattelutulokset oli koottu selkeäksi kokonaisuudeksi ennen kyselytulosten käsittelyä, ja näin ne toimivat pohjana kypsyysmallin kysymyksiin vastaamiselle. Tutkimuksessa haastatteluista nousi esiin neljä keskeistä yläteemaa (strategia, rakenne, arki ja kehitys) (liite 5), jotka tunnistettiin litteroinnin yhteydessä. Niiden tunnistaminen auttoi hahmottamaan kypsyysmallin kysymysten vastauksia. Tässä vaiheessa valmisteltiin dataa kypsyysmallin täyttämistä varten. Kyselylomakkeen tuottamat tulokset käytiin läpi keskustellen ja niiden pohjalta arvioitiin vastauksia kypsyysmallin kysymyksiin.

Kypsyysmallin täytön kuvaus

Kypsyysmallissa on seitsemän teemaa. Nämä teemat on esitelty artikkelissa luvussa ”saavutettavuuden kypsyiden osa-alueet”. Jokaisella välilehdellä on aiheeseen riippuen 12–37 alakysymystä, joihin vastattiin kyselyn ja haastattelujen tulosten perusteella. Jokainen kysymys arvioidaan neljällä eri tasolla. Taso ja kysymysten vastausvaihtoehdot esitellään luvussa ”kypsyysmallin vastausvaihtoehdot” sekä ”kypsyysmallin tasot”.

Datan teemoittelun jälkeen käytiin myös läpi aiemmassa vaiheessa tehty analyysi SPR:n julkisista digitaalisista järjestelmistä (liite 2), joiden aikana muun muassa tutkittiin saavutettavuusselosteet eri verkkopalveluissa. Koska kypsyysmallimittaus kuvaa digitaalisen saavutettavuuden nykyistä tilaa, fokusoitiin kyseisen analyysin nykytilan kuvaukseen sekä kuvaukseen siitä, missä kaikkialla saavutettavuus mainitaan julkisissa dokumenteissa.

Kypsyysmallin täyttö tehtiin kysymys kerrallaan, niin että jokainen neljä tasoa käytiin läpi kysymyskohtaisesti. Esimerkiksi kyselyn aineistonkeruukysymykseen ”tarjoaako SPR koulutusta tai muuta tietoa digitaalisesta saavutettavuudesta” 17,4 % vastasi kyllä. Haastattelujen aikana oli käynyt ilmi, että joitain koulutuksia on ollut saatavilla. Kypsyysmallin pohjassa on kysymys ”onko SPR hankkinut ulkoisia koulutusmahdollisuuksia” (procured external training resources). Siksi kypsyysmallin pohjassa kysymys sai ei-aktiivisessa tilassa vastaukseksi osin toteutettu (partially implemented) ja käynnistystilassa vastaukseksi aloitettu (started). Integrointi- ja optimointitilassa vastaus oli epäaktiivinen (no activity), sillä niiden kriteeristö koulutusten suhteen ei täyttynyt.

Artikkelin kirjoittajat syöttivät datan kypsyysmalliin. Tässä opinnäytetyössä kypsyysmallin taulukon täyttäminen tehtiin niin, että tutkijat keskustelivat yhdessä jokaisen kysymyksen tuloksesta. Tämä tehtiin, jotta prosessi olisi mahdollisimman selvä ja läpinäkyvä jokaiselle tutkijalle. Kysymysten täyttämisen jälkeen saatiin eri osioiden tulokset ja yleiskuvat eri teemoista. Prosenttiluvut ovat kypsyysmallin algoritmin laskema tulos. Tulokset pohjautuvat siis haastatteluun ja kyselyyn.

Kypsyysmallin taulukon SPR:n sisäisiin kohtiin ei otettu kantaa, sillä niitä ei voinut päätellä kyselyn tai haastattelujen perusteella. Tutkijoilla ei ole pääsyä SPR:n sisäisiin asiakirjoihin. Esimerkiksi IT-osion alla jätettiin arvioimatta suoraan ohjelmistotuotantoon liittyvät kysymykset, joihin ei pystytty kyselyn tai haastattelujen perusteella vastaamaan. Lisäksi ”ei soveltuva” (not applicable) merkattiin muun muassa sellaisiin kysymyksiin, jotka liittyivät henkilökunnan palkkaamisen sisäisiin prosesseihin.

Kypsyysmallin vastausvaihtoehdot

Kypsyysmallin pohjassa vastausvaihtoehdoja kysymystä kohden on aina viisi (katso taulukko 1). Tosin näihin vastauksiin huomioitiin myös haastatteluissa ilmienneet kokonaisuudet.

Taulukko 1. Kypsyysmallin kysymysten vastausvaihtoehdot

Vastausvaihtoehdot kysymykseen	Vastausvaihtoehdon selitys
Epäaktiivinen (no activity)	Asiaa ei ole mietitty ja sen eteen ei ole vielä tehty töitä. Organisaatiolla ei ole kysytyn asian suhteen mitään toimintaa, mutta kysymys on organisaatiolle relevantti.
Aloitettu (started)	Started kuvaa sitä, että työtä on mietitty ja sen eteen on tehty jotain töitä. Organisaatiossa on alettu toimia kysytyn asian suhteen, mutta toimet ovat lähinnä suunnittelutasolla.
Osin toteutettu (partially implemented)	Saavutettavuutta on mietitty ja sen eteen on toimittu ja toimitaan systemaattisesti. Organisaatio on tehnyt joitain toimia kysytyn asian suhteen, mutta toimet ovat kesken.
Toteutettu (completed)	Saavutettavuus on huomioitu läpileikkaavasti. Toimi on tehty loppuun tai se on jatkuvasti käytössä.
Ei soveltuva (not applicable)	Kysymykset, jotka eivät liity organisaatioon tai joihin ei ole riittävästi tietoa. Tämän vastaaminen ei vaikuta osion arvosanaan.

Kypsyysmallin tasot

Kypsyysmallin jokainen kysymys arvioidaan neljällä eri tasolla. Taso kuvaa sitä, kuinka pitkällä saavutettavuuden prosessissa organisaatio on sen kysymyksen kohdalla eli kuinka kypsä se on. Nämä neljä tasoa ovat yleistettynä ja suomennettuna seuraavat:

- Ei-aktiivinen (inactive stage): Ei merkittäviä pyrkimyksiä saavutettavuuden suhteen.
- Käynnistys (launch stage): Suunnitelmia saavutettavuuden parantamiseksi.
- Integrointi (integrate stage): Suunnitelmat ovat osa organisaation kulttuuria ja tavoitteita.
- Optimointi (optimize stage): Organisaatiotason kypsyys on saavutettu ja suunnitelmia ja prosesseja optimoidaan.

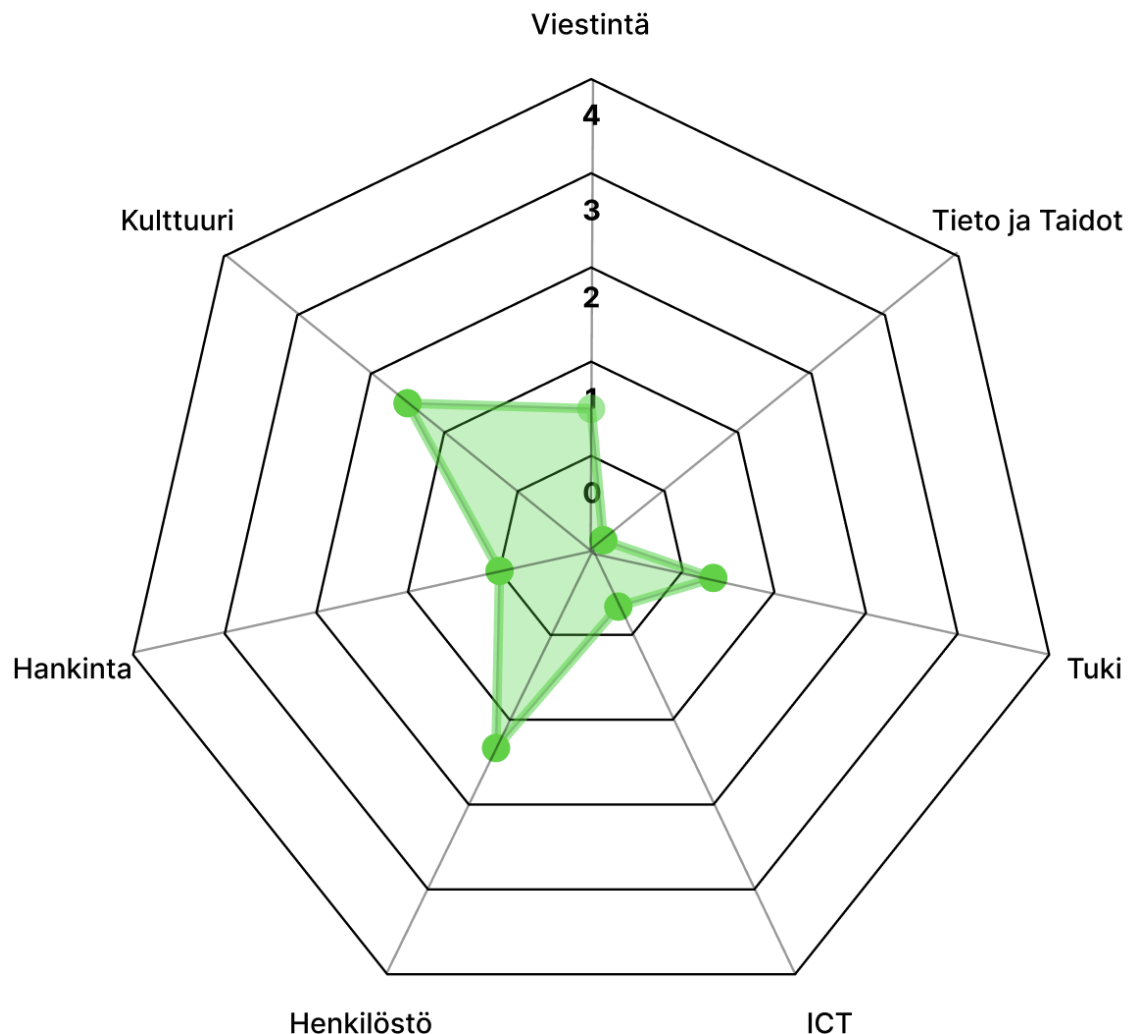
Yllä olevaa ohjeistusta sovellettiin niin että kyselystä saadun datan pohjalta arvioitiin ei-aktiivinen tila (inactive stage) ja siitä eteenpäin seuraavat tilat (käynnistys, integrointi ja optimointi). Seuraavien tilojen tulokset arvioidaan kysymyskohtaisesti ja se riippuu sekä kysymyksestä että ei-aktiivisen tilan vastauksen vahvuudesta. Tiloille on erilliset kuvaukset jokaisessa osa-alueessa.

TULOKSET

Tuloksia lukiessa on tärkeä huomioida, että eri osa-alueiden arvio ei kohdistu yksilöihin vaan SPR:n laajempiin prosesseihin ja käytäntöihin. Jokaiselle osa-alueelle ei ollut mahdollista saada tarpeeksi tietoa syväanalyysiin eivätkä jokaiset osa-alueet ole yhtä tärkeitä SPR:n kaltaiselle organisaatiolle. Seuraavat prosenttiluvut ovat kypsyysmallin pohjan algoritmien laskemia tuloksia eri osa-alueelle sen jälkeen, kun tässä tutkimuksessa kerätty kysely- ja haastatteludata on kuvastusti syötetty tutkijoiden toimesta kypsyysmalliin.

Kypsyysmallin osioiden numeeriset tulokset olivat: kulttuuri 36,7 %; henkilöstö 33,3 %; viestintä 22,8 %; tuki 18,3 %; hankinnat 14,6 %; IT 7,8 % sekä tiedot ja taidot 3,3 %. Prosenttituloksille ei löydetty hyvää vertailukohtaa Suomesta. Voidaan kuitenkin ajatella, että jokaisessa osiossa tulisi päästä ainakin

käynnistymisen tilaan, jotta saavutettavuuden parantuminen näkyisi läpileikkaavasti organisaatiossa.



Kuvio 1. SPR:n saavutettavuus kypsyysmallin osa-alueiden mukaan. Konvertointi on seuraava: 0 –24 % = 0-1 ei-aktiivinen taso; 25–49 % = 1-2 käynnistystaso; 50 –74 % = 2-3 integrointitaso; 75 – 100 % = 3–4 optimointitaso.

Kulttuuriosion analyysi

Kulttuurin osa-alue käsittelee organisaation asenteita, herkkyyttä ja käytöstä saavutettavuuden suhteen. Kulttuuriosion tulokset olivat 36,7 %. Kulttuuri-osion taso kypsyysmallissa on käynnistys. Kypsyysmallin mukaisesti digitaalisen saavutettavuuden näkyminen on vahvinta kulttuurin osa-alueella.

SPR:llä saavutettavuuden kannalta positiivista on keskustelukulttuuri ja yksilöiden halu edistää digitaalista saavutettavuutta.

Saavutettavuus on vahvasti esillä SPR:llä, ja siitä puhutaan paljon. Vastaajista 16 vastanneista koki, että digitaalisesta saavutettavuudesta keskustellaan SPR:llä. Tämä on keskeinen askel saavutettavuuden kehittämisessä ja sen jalkauttamisessa organisaatioon. Vaikka keskustelua saavutettavuudesta käydään laajasti, koulutuksen osalta on vielä puutteita. Vain kaksi vastaajaa koki, että SPR:llä on ollut luentoja tai koulutuksia digitaalisen saavutettavuuden perusteista. Kyselyyn vastanneista kaikki vastasivat joko EOS (ei osaa sanoa) tai ei kun kysyttiin, onko saavutettavuuteen liittyvää koulutusta osana perehdytyspassia.

Henkilöstöosion analyysi

Henkilöstöosioon kuuluvat työnkuvaukset, rekrytointikäytännöt sekä työntekijäresurssit, jotka keskittyvät vammaisuuteen liittyviin kysymyksiin. Henkilöstöosion tulokset kypsyysmallissa olivat 33,3 %. Henkilöstö-osion taso kypsyysmallissa on käynnistys.

SPR:n henkilöstön yksilötason osaaminen ja motivaatio on saavutettavuuden suhteen hyvä. Vastaajista neljä kokee, että SPR:llä on valmius vammaisen henkilön palkkaamiseen ja prosesseja, joilla se voi mukauttaa työpaikkaa sopivammaksi henkilöille, joilla on vamma. SPR:n työpaikkailmoituksissa ei kuitenkaan ole selkeää mainintaa tästä. Työpaikkailmoituksissa ei myöskään ole vaadetta saavutettavuuden ymmärtämisestä.

Henkilöstön osalta saavutettavuuteen liittyvä vastuunjako on epäselvää, eikä organisaatiossa ole määriteltyä ohjeistusta siitä, miten saavutettavuus pitäisi huomioida työnkuvissa. Kuten yksi haastateltava totesi:

”Saavutettavuus on meille tärkeää, mutta se ei näy suoraan työnkuvissa tai henkilöstön vastuunjaossa. Jokainen tekee sen mukaan, miten itse kokee asian tärkeäksi.”

”Suurin haaste on se, että asiantuntijoita, jotka ymmärtävät saavutettavuuden, ei ole riittävästi. Meiltä puuttuu selkeä linjaus, ja johtaminen on tapauskohtaista. Se, että saavutettavuus saataisiin kunnolla osaksi kehitystyötä, vaatisi enemmän johdon tukea.”

”Mä oon ihan sata varma, että jokainen meistä haluaisi tehdä tätä hommaa niin, että se olisi mahdollisimman saavutettavaa, koska meidän kohderyhmät on monesti semmoisia eri syistä heikossa asemassa olevia ihmisiä. Niin kyllä me haluttaisi tätä tehdä mahdollisimman saavutettavasti”.

Toisaalta se on myös motivoiva tekijä.

”Tavallaan hirveen kivaa, että saa olla niinku ite edistämässä sitä saavutettavuutta.”

Viestintäosion analyysi

Viestintäosio kattaa organisaation saavutettavuuteen liittyvän tiedon sekä kaiken sisäisen ja ulkoisen viestinnän saavutettavuuden. Viestintäosion prosenttitulos oli 22,8 %. Viestintä-osion taso kypsyyssmallissa on ei-aktiivinen.

Saavutettavuuteen liittyvä viestintä on organisaatiossa kolmanneksi korkeimman tuloksen saanut osa-alue, mutta siitä puuttuu keskitetyistä ohjeistuksista ja rakenteista johdonmukaisuutta. Sisäisen viestinnän työkaluja ja materiaaleja piti saavutettavana kaksi vastaajaa (4,3 % vastanneista). Ulkoista viestintää piti saavutettavana viisi vastaajaa (21,7 % vastanneista).

Kommunikaatio on hajanaista, eikä selkeitä prosesseja saavutettavuuden huomioimiseen ole viestitty kaikille tasoille. Kyselyyn vastaajista kolme (13 %) koki, että SPR:llä on nimetty yhteyshenkilö tai tiimi, joka vastaa digitaaliseen saavutettavuuteen liittyviin tiedusteluihin tai ongelmiin.

Tukiosion analyysi

Tukiosio kattaa saavutettavuuteen liittyvän tuen, jota tarjotaan organisaation sisäisesti ja ulkoisesti sekä erityisesti heille, joilla on vammoja. Tukiosion tulos oli 18,3 % ja taso kypsyyssmallissa on ei-aktiivinen.

SPR:llä ei ole olemassa yhtä selkeää digitaaliseen saavutettavuuteen erikoistunutta palautekanavaa, eikä prosesseja miten mahdolliseen palautteeseen reagoidaan organisaation tasolla. Yksilötasolla palautteeseen saatetaan reagoida nopeastikin.

Monilla työntekijöillä ei myöskään ole tietoa saavutettavuuteen liittyvästä tuesta. Kyselyssä kolme (13 % vastanneista) vastaajista kokee, että SPR:llä on prosessit, joilla voidaan vastata sekä sisäiseen että käyttäjiltä tulleeseen saavutettavuuspalautteeseen.

Yksi esimerkki tuen hajanaisuudesta on SPR:n verkkosivuilla oleva saavutettavuusseloste. Saavutettavuusselosteessa ilmoitetaan myös

palautekanavat. Vastaajista 19 (82,6 % vastanneista) eivät ole tietoisia sen olemassaolosta.

"En tiennyt, että meidän nettisivuilla on saavutettavuusseloste. Moni kollega on samassa tilanteessa."

Hankintaosion analyysi

Hankintaosiossa tarkastellaan organisaation strategisia prosesseja, joiden avulla hankitaan saavutettavuusvaatimukset täyttäviä tuotteita ja palveluja. Hankintaosion tulokset olivat 14,6 %. Hankinta-osion taso kypsyyssmallissa on ei-aktiivinen.

Selkeää strategiaa, jolla varmistetaan toimittajien ja hankintojen saavutettavuus, ei ole. Haastattelujen mukaan yksilöllä on vastuu varmistaa digitaalinen saavutettavuus hankituissa palveluissa sekä monitoroida toimitettujen palveluiden saavutettavuuden toteutumista, mutta ei selkeitä strategisia ohjeita sen tekemiseen.

Vastaajista 21 totesi joko ei osaa sanoa (ei osaa sanoa) tai ei kysymykseen siitä, onko SPR:llä hankintojen suhteen saavutettavuuden varmistavia prosesseja. Kysymykseen siitä, onko prosesseja, joilla toimittajien tekemä digitaalinen työ varmistetaan saavutettavaksi, kaikki (23) vastasivat joko ei tai ei osaa sanoa. Myös kysyttäessä sitä, onko prosesseja, joilla SPR seuraa ja arvioi digitaalisten hankintojen saavutettavuutta elinkaaren ajan sekä päivitysten jälkeen, kaikki vastasivat joko ei osaa sanoa (ei osaa sanoa) tai ei.

Yksittäisiä asiantuntijoita, joilla on syvällistä osaamista saavutettavuudesta, löytyy, mutta heidän osaamistaan ei ole pystytty hyödyntämään laajasti koko organisaatiossa. Kuten eräs haastateltava mainitsi:

"Moni toivoo selkeämpiä prosesseja saavutettavuuden huomioimiseksi hankinnoissa. Yksittäiset asiantuntijat osaavat asiat hyvin, mutta organisaation tasolla kaivataan yhtenäisyyttä."

"Mun mielestä me ollaan otettu ensimmäisiä askelia asiassa. Mutta meiltä puuttuu ehkä selkeät prosessit, jotka ohjaisivat kehitystyötä. Olemme heränneet tähän, mutta tehtävää on vielä paljon."

IT:n kehityksen elinkaari –osion analyysi

IT:n kehityksen elinkaari -osiossa huomioidaan, miten saavutettavuus koetaan verkkosivustojen, ohjelmistojen ja laitteistojen kehityksprosesseissa koko niiden elinkaaren ajan. IT-osion tulokset olivat 7,8 %. IT-osion taso kypsyyssmallissa on ei-aktiivinen. IT-osion tulokset olivat toiseksi matalimmat.

SPR:llä ei ole tutkimuksen mukaan omaa IT-ohjelmistojen kehitystä, joten tämän osa-alueen arviointi on vajavaista. SPR:llä ei siis ole omia ohjelmistokehittäjiä, vaan se ostaa kehityksosaamisen ulkopuolelta.

Positiivista on kirjattu tavoite WCAG AA-tason teknisille palveluille mutta säännöllisiä auditointeja ei ole kirjattu prosesseihin. Kyselyyn vastaajista 13 ei joko tiennyt tai uskonut SPR:n digitaalisten palveluiden olevan auditoituja saavutettavuuden suhteen.

Useat haastatellut toivat esiin, että saavutettavuuden eteen tehtävää työtä ei tunneta riittävästi. Eräs haastateltava totesi:

”En ole varma, miten saavutettavuutta seurataan tai arvioidaan. Ei ole selkeää tietoa siitä, mitä sen eteen tehdään, ja monet tuntuvat olevan epätietoisia.”

Samalla kuitenkin 13 kpl vastaajista (56,5 %) totesi kyselyssä, että SPR edistää parhaillaan aktiivisesti saavutettavuutta jonkin kehityskokonaisuuden (verkkosivu, sovellukset, asiakirjat, laitteet tai ääniohjatut palvelut) osalta. Kahdeksan henkilöä vastasi, että SPR on tekemässä saavutettavuusparannuksia ollakseen jonkin standardin tai lain mukainen.

”En ole varma, miten SPR on pyrkinyt tekemään palveluista saavutettavampia. Enemmän on keskitytty luomaan uusia palveluja ylipäättään, ja siinä on ollut paljon haasteita. Esimerkiksi Oma Punainen Risti ei ole Google-optimoitu, joten sitä on vaikea löytää.”

Tiedot ja taidot –osion analyysi

Tiedot ja taidot -osio kuvaa sitä, miten henkilöstön tietoja ja taitoja saavutettavuuden suhteen kerrytetään systemaattisesti. Tiedot ja taidot -osion prosenttitulos oli 3,3 %. Tiedot ja taidot osio oli pienimmän pistemäärän saanut osio. Osion taso kypsyyssmallissa on ei-aktiivinen.

SPR:llä ei ole selkeitä tavoitteita tai prosesseja työntekijöiden osaamisen päivittämiseen tai ylläpitoon digitaaliseen saavutettavuuteen liittyen. Yksilöillä on

organisaatiossa suuri vastuu löytää ja kehittää tietoja ja taitoja. Yksilöiden osaamista on: 18 henkilöä (78,3 % vastanneista) vastaa pystyvänsä kuvaileman jollekulle toiselle, mitä digitaalinen saavutettavuus tarkoittaa.

Positiivista on haastatteluissa mainittu oppimisalustan EduHousen olemassaolo, vaikka siellä ei ole helposti saavutettavuutta opettavaa materiaalia löydettävissä. Kyselyyn vastanneista neljä (17,4 % vastanneista) totesi SPR:n tarjoavan koulutusta tai muuta tietoa digitaalisesta saavutettavuudesta.

Organisaatiossa tunnetaan hyvin digitaaliset työkalut ja menetelmät, mutta saavutettavuuteen liittyvä koulutus ja selkeät työnkuvat ovat puutteellisia. Yli puolet kyselyyn vastanneista totesi, että ei osaa sanoa onko SPR:llä töissä digitaalisen saavutettavuuden asiantuntijoita ja vain kaksi vastasi näitä olevan töissä.

Kyse ei ole yksittäisten henkilöiden osaamisen tasosta, vaan ennemminkin rakenteiden ja koulutuksen hajanaisuudesta. Erään haastateltavan mukaan:

”Digitaaliset taidot ovat yleisesti hyvät, mutta koulutusta saavutettavuudesta ei ole systemaattisesti tarjolla, eikä työnkuviissa sitä huomioida.”

ANALYYSISTA JOHDETUT KEHITTÄMISTOIMENPITEET JA EHDOTUKSET

Koska resurssoinnista ei tiedetä, kehittämistoimenpiteet on suunniteltu mahdollisimman vähäisin taloudellisin resurssein sekä niin että ehdotetut toimet olisi mahdollista integroida asiantuntijoiden arkityöhön. W3C -kypsyysmalli seuraa ohjelmistoalalla tunnettua shift-left -menetelmää (Srinivas, 2023, 3–4), joka keskittyy ongelmien ennaltaehkäisyyn niiden myöhemmän korjaamisen sijaan. Osa ehdotuksista pyrkii siis vastaamaan olemassa oleviin ongelmiin, osa taas ehkäisemään tulevaisuudessa mahdollisesti nousevia ongelmia. Alla kehittämistoimenpiteet listattuna taulukossa.

Taulukko 2. Kehittämisehdotukset vaikeustason mukaan

Kehitysehdotus	Vaikeustaso	Luokitus	Selite
-----------------------	--------------------	-----------------	---------------

Kehittäjien saavutettavuuden tarkastuslista	Helppo	Tekninen/ operatiivinen	Lista toimenpiteitä, joita suositellaan tehtävän/tarkistettavan kehitystä tehdessä
Ohjeistus saavutettavuuspalautteen käsittelyyn	Helppo	Organisatorin en/ prosessit	Ohjeistus saavutettavuuspalautteen käsittelyyn on prosessi, joka auttaa käsittelemään palautetta tehokkaammin ja nopeammin.
Saavutettavuusmateriaali osaksi perehdytyspassia	Helppo	Koulutus/ osaamisen kehittäminen	Saavutettavuusmateriaali osaksi perehdytyspassia on eduksi uuden työntekijän perehdytyksessä ja sen ollessa osa perehdytysmateriaalia, tapahtuu saavutettavuusosaamisen kehitys automaattisesti.
Saavutettavuusosaaminen työnhakuilmoituksiin	Helppo	Henkilöstöhal linto	Saavutettavuusosaaminen työnhakuilmoituksissa edesauttaa riittävän osaamisen omaavan henkilöstön rekrytoimista, Näin vältetään regressiota osaamisessa.
Saavutettavuustukiryhmän perustaminen	Helppo	Osaamisen kehittäminen / tuki	Saavutettavuustukiryhmän perustaminen on helppo ja edullinen tapa jakaa osaamista ja tukea saavutettavuuden suhteen sillä se tapahtuu vertaistuen kautta.
Saavutettavuusselosteen päivittäminen /verkkosivut	Keskivaikea	Tekninen / prosessit	Saavutettavuusselosteen päivittäminen on tärkeä osa lain noudattamista ja tapa kommunikoida käyttäjille saavutettavuuden tilannetta ja ongelmia.
Saavutettavuus osaksi SPR tutuksi-kurssia	Keskivaikea	Koulutus / osaamisen kehittäminen	Saavutettavuus osaksi SPR tutuksi-kurssia tukee henkilöstön osaamisen kehitystä olemalla osa normaalia perehdytyspolkua.

Saavutettavuus-sertifikaatti osaksi sisäistä koulutusta	Keskivaikea	Organisatorinen / tuki	Saavutettavuus-sertifikaatti osaksi sisäistä koulutusta edistäisi syvemmän ja laajemman saavutettavuusosaamisen kehitystä ja vähentäisi riippuvuutta ulkoisista toimittajista.
Keskitetty saavutettavuustietokanta	Vaikea	Johtamiseen liittyvä	Keskitetty saavutettavuustietokanta estää tiedon siiloutumisen ja hajautumisen ja edesauttaa helppoa tiedon löytämistä ja hyödyntämistä.

Seuraavaksi kehittämistoimenpiteet niputettiin ylätasoon kehittämisteemojen alle ja priorisoitiin.

Työntekijöiden yleisen osaamisen nostaminen

Saavutettavuusmateriaalin luominen ja jakaminen

Laaditaan helposti ymmärrettävä opas saavutettavuuden perusteista, joka jaetaan työntekijöille sähköisesti. Tämä voi olla yksinkertainen PDF, jossa kerrotaan saavutettavuuden merkitys ja perusasiat strategisen, taktisen ja operatiivisen työn tasolla mahdollisimman selkokielellisesti ja helposti lähestyttävästi. Opas keskittyy digitaalisen saavutettavuuden yleisiin periaatteisiin SPR:n kontekstissa.

Opas liitetään myös osaksi uuden työntekijän opasta. On olemassa yleisiä opastuksia ja oppaita kuten Aluehallintoviraston ohjeistukset (Aluehallintovirasto 2024) mutta suosittelomme oppaan tuottamista nimenomaan SPR:lle ja sitomista johonkin strategiaan/tavoitteeseen helppokäyttöisyyden vuoksi. Opas kokoaisi yhteen muut tässä listassa ehdotetut kehitystoimenpiteet.

Perustason verkkokoulutus saavutettavuudesta

Saavutettavuuden parantamiseksi organisaatiossa voitaisiin järjestää yksinkertainen verkkokurssi tai webinaari, jossa esiteltäisiin digitaalisen saavutettavuuden peruseriaatteet. Koulutus voi hyödyntää olemassa olevia

ilmaisia resursseja, kuten WCAG yleiskatsausvideoita (W3C 2024d) tai muiden organisaatioiden tarjoamia kursseja.

Ilmeisesti SPR:llä käytössä oleva koulutusala tarjoaa jo koulutuksia ja kursseja, jotka eivät kuitenkaan kuvaa digitaalisen saavutettavuuden kokonaisuutta kovin kattavasti. Siksi olisi suositeltavaa luoda uusi case-pohjainen kurssi, joka nauhoitettaisiin ja tekstitetäisiin, jotta se olisi saavutettavissa kaikille työntekijöille. Tässäkin SPR:lle erityisesti räätälöity materiaali olisi laadukkaampi ja vastaisi paremmin organisaation erityistarpeisiin.

Saavutettavuushenkilöt

Jokaisessa tiimissä tai yksikössä voisi olla yksi henkilö tai työpari, joka saa peruskoulutuksen saavutettavuudesta ja toimii sisäisenä tukihenkilönä saavutettavuuskysymyksissä. Tämä koulutus voisi perustua esimerkiksi Certified Professional in Accessibility Core Competencies (CPACC) -sertifikaattiin (International Association of Accessibility Professionals 2024) tai ilmaiseen, mutta suppeampaan W3C:n saavutettavuuden perusteiden kurssiin (W3C, 2024c). Tukihenkilöiden nimeäminen vastaisi tietotaidon ja tuen tarpeisiin, ja auttaisi kehittämään saavutettavuuteen liittyvää osaamista organisaation sisällä. Saavutettavuustyö lisättäisiin tukihenkilöiden työnkuvaan.

Tämä loisi selkeää rakennetta ja omistajuutta saavutettavuustyölle, samalla varmistaen, että saavutettavuusasiantuntemus on hajautettu laajemmalle joukolle ihmisiä. Lisäksi tukihenkilöiden avulla saavutettavuus pysyy jokaisen yksikön arjessa, mutta työmäärä on jaettu ja inhimillisen kokoinen. Näin saavutettavuustyö jalkautuisi paremmin koko organisaatioon ilman, että se kuormittaisi liikaa yksittäisiä henkilöitä.

Lisäksi suositellaan saavutettavuuden resursoinnin lisäämistä henkilöstön palkkaamisen tai ajankäytön kautta. Saavutettavuustukihenkilöt tarjoaisivat toisilleen vertaistukea, ja ryhmää vetäisi henkilö, jolla on nimetty vastuu ja työaika varattuna saavutettavuustyöhön.

Selkeän saavutettavuusohjeistuksen luominen uusille projekteille ja hankkeille ja järjestelmille ja kaikelle

Saavutettavuuden tarkistuslista projekteille

Laaditaan yksinkertainen tarkistuslista, joka sisältää saavutettavuuden keskeiset vaatimukset, kuten WCAG perusstandardit ja SPR:n vaatimukset. Tämä lista jaetaan kaikille projektitiimeille ja toimittajille uusien projektien yhteydessä sekä kommunikoidaan sisäisesti. Tämä vastaa kypsyysmallin osioissa mm. hankintoihin, tukeen, tietotaitoon, kulttuuriin sekä IT:hen.

Listan ja ohjauksen tarve nousi esiin eniten haastatteluissa. Selkeä ohjeistus ja tarkistuslista tukee myös SPR:n digitalisaatiolinjauksessa mainittua uusien järjestelmien käyttäjälähtöistä ja saavutettavaa suunnittelua (SPR 2022a, 4). Aihioita listalle on jo asiantuntijoiden toimesta tehty.

Saavutettavuuskoulutuksen sisällyttäminen osaksi perehdytysohjelmaa ja rekrytointia

Työpaikkailmoitukseen vaade perustason saavutettavuuden ymmärtämisestä

Saavutettavuusosaamista suositellaan korostettavan jo siinä vaiheessa, kun haetaan uusia työntekijöitä, jotka ovat tekemisissä järjestelmien kanssa. Esimerkiksi laaditaan selkeä lause tai osio, joka sisällytetään digityöhön liittyviin työpaikkailmoituksiin, jossa kerrotaan mitä saavutettavuus on SPR:lle ja mitä uusilta tietotyöntekijöiltä tai verkkopalvelujen kanssa tekemisissä olevilta vaaditaan sen suhteen. Tämä vaikuttaa kypsyysmallin osioissa muun muassa henkilöstöön ja kulttuuriin sekä tietotaidon kertymiseen organisaatiossa.

Perehdytysmateriaali saavutettavuudesta

Laaditaan lyhyt perehdytysdokumentti (esimerkiksi edellä mainittu saavutettavuusmateriaali), joka selittää, mitä saavutettavuus on ja miksi se on tärkeää Suomen Punaiselle Ristille. Lisäksi kerrotaan saavutettavuustukihenkilöistä.

Tämä voisi olla osa pakollisena uusien työntekijöiden perehdytystä. Tässä hyödynnetään edellä luotua saavutettavuusmateriaalia ja -koulutusta.

Tarvittaessa tätä materiaalia voidaan muokata myös vapaaehtoisille sopivaksi tai esimerkiksi osaksi SPR tutuksi -koulutuskokonaisuutta tai uuden vapaaehtoisten polkua.

Verkkosivustojen ja sovellusten auditointi ja saavutettavuusselosteen päivittäminen

Säännöllinen saavutettavuusauditointi

Kriikin (2019) mukaan auditointi on ”puolueeton arviointi, jonka avulla tutkitaan, täyttääkö organisaatio sille asetetut vaatimukset”. Sen hyödyt ovat datankeruu eli tieto siitä missä ollaan menossa järjestelmän tai palvelun kanssa sekä toistettavuus. Alussa ulkoiset auditoinnit ovat tarpeen säännöllisesti, vuoden tai kahden välein, kunnes sisäinen kompetenssi kasvaa. Siinä vaiheessa on mahdollista siirtyä sisäisiin auditointeihin.

Perustason auditoinnit korjauksilla ilman lisämateriaaleja ja koulutuksia ovat yleensä kohtuuhintaisia. Tämä on kallein ehdotus ja vaatisi budjetointia joko järjestelmäkohtaisesti tai toimialakohtaisesti. Auditointikäytäntö olisi mainittava myös projektinvetäjien ohjeistuksessa ja osana saavutettavuuden tarkistuslistaa.

Auditointiin kuuluisi paitsi tutkimus, myös virheiden korjaaminen ja sen myötä saavutettavuusselosteen päivittäminen. Tämä tukee IT:tä ja hankintoja, jotka olivat kypsyysmallissa heikoimpia. Strategisesti tämä tukee toimintalinjauksen kirjausta, jossa tavoitteena on varmistaa, että SPR:n toimintaa on helppo tulla mukaan (SPR 2023d, 7). Tämä myös valmistaisi SPR:ää kohti uusia saavutettavuuslain vaatimuksia.

Saavutettavuusselosteen päivittäminen

Tarkistetaan, että kaikilta julkisilta verkkosivuilta tai kaikista järjestelmistä löytyy saavutettavuusseloste. Tarkistetaan, että saavutettavuusseloste on ajan tasalla. Varmistetaan, että saavutettavuusseloste päivitetään säännöllisesti auditointien yhteydessä. Korrekti saavutettavuusseloste on myös tulevan saavutettavuuslain vaatimus.

Sisäisen auditoinnin kompetenssin kehittäminen

Saavutettavuustukihenkilö(t) tai muut järjestelmää kehittävät (tuoteomistajat, testaajat, kehittäjät, IT-henkilöt) otetaan mukaan ulkoisten saavutettavuusauditointien tarkasteluun ja sitä kautta kasvatetaan sisäistä kompetenssia tehdä auditointeja. Sisäisen auditoinnin tekoon on olemassa kevyitä ja ilmaisia saavutettavuustyökaluja, kuten Accessibility Insights (Microsoft 2024). Accessibility Insights antaa perustason arvion verkkosivujen ja sovellusten saavutettavuudesta, ja raportit voidaan hyödyntää parannusten suunnittelussa.

Tämän kompetenssin kehittäminen hyödyttää järjestöä pitkällä tähtäimellä. Lisäksi tämän voi lisätä strategiaan ja auditointien frekvenssiä voi mitata. Tämä on jatkoa myös saavutettavuushenkilöiden kouluttautumiselle ja digitaalisen saavutettavuuden resurssoinnille.

Yleisen tuen ja kommunikaation toimenpiteitä

Saavutettavuuden tukikanava

Perustetaan yksinkertainen, yleinen tukikanava (esim. Teams-kanava) jossa työntekijät voivat esittää kysymyksiä ja saada tukea digitaaliseen saavutettavuuteen liittyvissä asioissa. Kanava olisi avoin kaikille ja siitä kommunikoitaisiin sisäisesti. Avoimuus tarkoittaisi sitä, että jokaisella organisaation työntekijällä olisi paikka, josta kysyä saavutettavuusasioita. Organisaation vastuulle jää tässä pohtia, olisiko kyseessä vain digitaaliseen saavutettavuuteen liittyvä kanava vai kuuluisiko agendaan kaikki saavutettavuus. Tällä parannetaan kypsyyksimallin osioita tiedot ja taidot, tuki, kulttuuri ja henkilöstö.

Dedikoidun saavutettavuussähköpostin luominen

Saavutettavuuspalautteen kerääminen ei ollut systemaattista organisaatiossa. Sen korjaamiseksi olisi suositeltava luoda saavutettavuudelle oma palautesähköposti. Palautesähköposti tulee myös saavutettavuusselosteeseen yleisen tukisähköpostin tilalle. Se helpottaa saavutettavuuspalautteiden keräämistä ja on selkeä kommunikaatioväylä käyttäjille.

Näitä ehdotuksia voi myös yhdistää: laatikon sähköpostit voisivat tulla suoraan integraation kautta saavutettavuus-Teamsiin tai sen päivystäminen olisi kiertävällä vuorolla osana saavutettavuushenkilöiden työtä. Tämä mahdollistaa sen, että järjestelmien käyttäjät (työntekijät, vapaaehtoiset, avunsaajat tai muut sidosryhmät) voivat olla yhteydessä järjestelmistä ja niiden saavutettavuudesta sekä voivat kertoa kokemuksistaan asiassa. Tämä tukee sitä digitalisaatiolinjauksen kohtaa, jossa todetaan, että verkkopalveluita tulee voida käyttää kuka tahansa ja ymmärrettävästi (SPR 2022a, 4.)

Tulevien lakimuutosten ennakointi

Järjestelmien päivitys saavutettavuuslakia vastaamaan

Digitaalisuuden sääntely kehittyä kansainvälisesti jatkuvasti. Vuonna 2025 tulee voimaan uusi direktiivi, joka määrittelee yhteiset saavutettavuussäännöt ohjelmistoille, digitaalisille palveluille ja EU:ssa käytettäville laitteille. Yksi organisaatioille suositeltava varautumisen ja valmiuden keino olisi päivittää käytettävät ohjelmistot, palvelut ja laitteet vastaamaan uutta direktiiviä etukäteen.

Tulevan harmonisoidun EU:n direktiiviin (EU, 2021/1339) perustuvan saavutettavuuslain mukaan yksityishenkilöillä kuin myös valtion edustajilla (Suomessa Aluehallintovirasto) on oikeus haastaa lakia rikkova yritys tai sivusto oikeuteen 28.6.2025 lähtien matalammalla kynnyksellä. Julkisella puolella tämä vaatimus on jo ollut voimassa 2019 lähtien (Digipalvelulaki 2019). Tämän artikkelin kehitysehdotukset tukevat lainmukaisia uudistuksia ja tarjoavat reitin alkuun.

POHDINTA

Johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää SPR:n kypsyttä digitaalisten palveluiden saavutettavuuden johtamisen suhteen kypsyysmallin viitekehityksessä. Tavoitteena oli luoda kehitysehdotuksia, jolla organisaatio voi saavuttaa halutun digitaalisen saavutettavuuden kypsyystason.

Yhteenvedon voidaan todeta, että organisaatiossa on nähtävissä positiivisia askeleita saavutettavuuden edistämiseksi, mutta selkeiden strategioiden,

johtamisen ja resurssien puute hidastaa kehitystä. Suurimmiksi ongelmiksi digitaalisen saavutettavuuden suhteen haastatteluissa tunnistettiin vastuun ja johtamisen puute; ohjeistuksien ja prosessien puute; sekä resurssien puute.

Suurimmat mahdollisuudet olivat se, että saavutettavuudesta kouluttautumiseen rohkaistiin ja saavutettavuus mainitaan toimintalinjauksessa yhtenä osana. Positiivista on myös se, että saavutettavuus mainitaan toimintalinjauksessa ja että se on noussut pinnalle selkeästi viime vuosina.

Viestinnän suhteen yksittäisillä työntekijöillä ja ryhmillä on ajatuksia ja toimia digitaalisen saavutettavuuden kehittämisen suhteen, mutta SPR:n organisaation tasolla riittävän konkreettisia toimia ei ole systemaattisesti tehty. Positiivista on verkkosivuilla olevan saavutettavuusselosteen olemassaolo, vaikka sen päivitys ei ole säännöllistä. Tiedonkulun parantaminen ja selkeämpi ohjeistus voisivat merkittävästi tehostaa saavutettavuustyötä.

Tiedoissa ja taidoissa SPR:llä ei ole selkeitä tavoitteita tai prosesseja työntekijöiden osaamisen päivittämiseen tai ylläpitoon digitaaliseen saavutettavuuteen liittyen. Yksilöillä itsellään on organisaatiossa suuri vastuu löytää ja kehittää tietoja ja taitoja. Vaikka yksittäisiä asiantuntijoita löytyy, yleisesti ei ole olemassa systemaattisia käytäntöjä tai rakenteita, jotka tukisivat saavutettavuusosaamisen kehittämistä tai ylläpitämistä. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että saavutettavuuskoulutukselle olisi organisaatiossa tarvetta.

Tuen suhteen voidaan todeta, että saavutettavuuteen liittyvä tuki ei ole laajasti viestitty tai jalkautettu organisaatiossa. Positiivista on yksilötason tapa ja nopeus reagoida ongelmiin. SPR:llä on haasteita siinä, että suuri osa työntekijöistä ei ole tietoinen siitä, mitä organisaatiossa saavutettavuuden eteen tehdään tai miten sen toteutumista arvioidaan. Tämä viittaa siihen, että saavutettavuustyö ei ole riittävän läpinäkyvää ja sisäinen viestintä asiasta on puutteellista. Digityöryhmän olemassaolo edistää yhteistyötä, vaikka se ei sen pääsääntöinen tehtävä olekaan. Selkeämmät prosessit ja tuki saavutettavuuteen liittyvien ryhmien luomiselle ja toiminnan tukemiselle on vaillinaista.

Kulttuuriosion vahvuus osoittaa, että asenne saavutettavuuteen on positiivinen, vaikka konkreettisia toimia ja rakenteita vielä kaivataan. Haastateltava kuvaa kulttuurin vahvuutta, mutta myös käytännön ohjeistuksen tarvetta:

IT-osion ja hankintaosion välillä on saattaa olla joitakin riippuvuuksia, sillä SPR ei itse koodaa järjestelmiään vaan tekee osan hankintoina. Mahdollisesti tämä korostaa hankintaosion pistemäärää, sillä digitaalisen saavutettavuuden osaamisen painopiste saattaa siirtyä enemmän ulkoisten tekijöiden ja SPR:n tuottamien ohjeistuksien alle.

Moni yksittäinen henkilö toimi hankinnoissa saavutettavuutta huomioiden. Positiivista on myös yleinen linjaus WCAG AA-tason saavutettavuudesta uusia palveluita hankittaessa – tosin jokainen vastaaja ei tiennyt linjauksesta. Hankintaprosessit eivät ole systemaattisesti organisoituja saavutettavuuden näkökulmasta, mutta monissa kommentteissa toivottiin selkeitä prosesseja ja käytäntöjä.

On nähtävissä selkeä halu tehdä asiat oikein ja huomioida saavutettavuus hankinnoissa, mutta nykyiset käytännöt ovat hajanaisia. Saavutettavuus jää pitkälti yksittäisten henkilöiden vastuulle ja omaan aloitteellisuuteen. Työnkuvien systematisointi saavutettavuuden suhteen voisi auttaa parantamaan työnteon sujuvuutta ja selkeyttämään tavoitteita.

Kyselytuloksista ja haastatteluista ilmenee, että saavutettavuuden johtaminen organisaatiossa vaatii selkeyttämistä ja vahvempaa strategista otetta. Tämä koskee erityisesti resurssien ja ohjeistusten jakamista työntekijöille sekä selkeiden prosessien luomista, jotka tukisivat saavutettavuuden integroimista kaikkeen kehitystyöhön.

Kypsyysmallin tulokset digitalisaation viitekehyksessä

SPR:llä nähdään tavoitetilan ja haastattelujen perusteella suuri merkitys digitalisaatiolla. Muutos nähdään ainakin organisaation ja yksilöiden tasolla, kuten myös Ilmarinen ja Koskela (2015, 25–27) yleisesti digitalisaatiosta toteavat. Voidaan todeta, että SPR:llä digitalisaatio on aktiivisesti käynnissä. Digitaalisia palveluja kehitetään eri ryhmille ja joidenkin kehityksessä myös digitaalinen saavutettavuus näkyy, mutta vaihtelevilla tavoilla.

Teknologialla on vain välineellistä arvoa, mutta käytetyn teknologian tulee olla saavutettavaa, jotta toiminnot ja toimintatavat voivat muuttua. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22–23.) Työntekijät tiedostavat käyttäjien toiveet ja tarpeet ja

pyrkivät vastaamaan niihin myös digitaalisen saavutettavuuden keinoin. SPR:llä mainitut keinot eivät ole vielä automaatio tai systemaattisesti rakenteissa, vaan ne pitää tällä hetkellä itsenäisesti integroida työhön. Tämä näkyy siinä, että työntekijät tekevät saavutettavuuteen liittyviä toimia ilman selkeitä ohjeistuksia ja prosesseja, mikä heikentää saavutettavuuden johdonmukaista toteuttamista.

Organisaation saavutettavuuden kypsyys vaihtelee eri osa-alueilla, mikä korostaa yhtenäisen ja systemaattisen lähestymistavan tarvetta digitaalisten palveluiden kehityksessä. Työntekijät kokevat, että asiakkaan polku ja saavutettavuus ovat organisaatiossa tunnustettuja ja tärkeitä kehityskohteita, mutta niiden toteuttaminen vaatii vielä selkeyttämistä ja prosessien yhtenäistämistä.

W3C (2024a) arvioi usein saavutettavuutta havaittavuuden, hallittavuuden, ymmärrettävyyden ja toimintavarmuuden pohjalta. Näistä neljästä periaatteesta eniten esiin nousi ymmärrettävyys, eli se, ovatko tieto ja käyttöliittymien toiminnot käyttäjälle ymmärrettäviä.

Holopainen, Sannila, Ukkola & Rantala (2022, 9) tarkastelivat digitalisaation esteitä organisaatioita. Suurimmat esteet ovat aika, osaaminen, johtaminen ja raha. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat osin tätä näkemystä. IT-osion sekä hankintaosion matalat tulokset kuvaavat saavutettavuuteen liittyvien rakenteiden puutetta näillä osa-alueilla, mikä hidastaa saavutettavuuden jalkautumista ja kehitystä organisaatiossa.

Jos kypsyysmallin tuloksia arvioidaan Szalavetzin (2022) esittelemien neljän kokonaisuuden (johtaminen, organisatorinen, taito ja tekniset kyvykkyydet) kautta, avautuu myös kiinnostava näkökulma. IT-osion matala tulos on helppo yhdistää Szalavetzin (2022) teorian teknisiin kyvykkyyksiin ja ajatella niiden osoittavan jonkinlaisen organisatorisen heikkouden. Hankinnat-osio taas voi linkittyä mihin tahansa Szalavetzin (2022) teorian osa-alueista. Vahvimmat tulokset saivat tieto ja taidot (33 %) sekä henkilöstö (33,3 %). Tieto ja taidot – osion voisi ajatella olevan yhteydessä Szalavetzin teorian taito-osioon. Szalavetz (2022) toteaa johtamiskykyjen (managerial capabilities) vaikuttavan suuresti organisaation rakenteiden muutoksiin ja työn sujuvuuteen.

Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän minkään henkilöön liittyvän syyn, esimerkiksi vammaisuuden, perusteella (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.). Syrjinnän ehkäisy nousi haastattelussa ja kyselyssä esiin muun muassa niin, että asiantuntijat ovat itsenäisesti järjestäytyneet paremman saavutettavuuden ympärille. Saavutettavuuteen liittyvää kehitystyötä tehdään omassa työssä ilman selkeää johtamista, taustalla on ajatus palvelujen yhdenvertaisuudesta.

On yleistä, että käyttäjillä, joilla normaalisti ei ole haasteita palveluiden kanssa, saattaa olla väliaikaisia haasteita ajoittain (Bäcklund 2016. 14). Tämä näkyy siinä, miten useat haastateltavat kytkivät hyvän saavutettavuuden myös omaan työhyvinvointiinsa ja omaan järjestelmien käyttöönsä. Saavutettavuuden puutteet heikentävät työn sujuvuutta ja lisäävät turhautumista.

Opinnäytetyön vaikutus tutkittavan alueen tietopohjaan

Tutkimuksen oletetaan olevan ensimmäinen SPR:lle toteutettu digitaalista saavutettavuutta organisaation tasolla numeerisesti mittaava kokonaisuus. Tämän takia ei digitaalisen saavutettavuuden kehittymistä voida arvioida numeerisilla tavoilla viimeisten vuosien ajalta. Haastatteluista kuitenkin kävi ilmi, että aiheena se on organisaation sisällä nousussa. Tämä opinnäytetyöartikkeli antaa kuitenkin pohjan digitaalisen saavutettavuuden kehittämiseksi organisaation tasolla. Lisäksi se antaa tietoa, jolla tutkimus voidaan systemaattisesti toistaa tulevina vuosina.

Tämän tutkimuksen aikana ei löydetty tutkimusta, jossa aiemmin olisi käytetty valmista kypsyysmallia digitaalisen saavutettavuuden mittaamiseen opinnäytetyössä. Tämä artikkeli lisää tietoa siitä, miten kypsyysmallia pystytään käyttämään kehityksen pohjana myös tieteellisissä tutkimuksissa.

Jatkotutkimusaiheita

Saavutettavuuden johtamisen tutkimuksessa ja kehittämisessä on useita potentiaalisia jatkotutkimusaiheita. Ensinnäkin saavutettavuusstrategioiden integrointi osaksi organisaation yleistä strategiaa ja sen mittariston kehittäminen on tärkeä tutkimusalue. Myös saavutettavuuden rooli muutosjohtamisessa sekä johtajien vaikutus saavutettavuuden edistämässä vaativat tarkempaa selvitystä. Johtamiskykyjen ja resurssien hallinnan tutkiminen on keskeistä, sillä

ne vaikuttavat siihen, miten saavutettavuus otetaan huomioon organisaation käytännöissä. Lisäksi voitaisiin tutkia saavutettavuuden ja asiakaskokemuksen välistä yhteyttä, ja miten digitaalisatioprosessit voidaan yhdistää saavutettavuuden johtamiseen. Kulttuuriset esteet, henkilöstön kouluttaminen ja saavutettavuuden auditoinnin vaikutukset johtamiskäytäntöihin ovat myös olennaisia tutkimuskohteita, joilla on suuri merkitys saavutettavuustyön onnistumiselle organisaatiossa.

Työn luotettavuus ja eettisyys

Työssä tehtiin opinnäytetyösopimus, tutkimuslupa, aineistonhallintasuunnitelma sekä rekisteri- ja tietosuojaseloste asianmukaisessa ajassa. Haastattelujen yhteydessä ei kerätty henkilötietoja. Tiedonantajia on informoitu haastattelu- ja kyselykutsun yhteydessä ja tietosuojaseloste oli liitteenä. Lisäksi tiedonantajille tarjottiin osoite, josta kysyä lisätietoja. Opinnäytetyön tekoon ei liittynyt ulkopuolista rahoitusta.

Data tallennettiin pilveen. Tutkimuksen aikana muodostuneet rekisterit poistetaan, kun tutkimus on julkaistu. Tutkimuksessa käytettiin tekoälyä haastattelujen litteroinnin tukena. Luotettavuus varmistettiin vertaamalla tuloksia videoihin. Syötetyt tiedot eivät sisältäneet henkilötietoja.

Tutkimuksen tekijät selvittivät esteellisyytensä etukäteen. Jotta haastattelutulokset olisivat mahdollisimman objektiivisia, osallistui niihin haastattelijana vain henkilöitä, jotka eivät ole töissä SPR:llä.

Jotta tutkimus on helposti toistettavissa, dataa pyrittiin käyttämään mahdollisimman suoraan. Myös kyselypohja ladataan liitteeksi hyödynnettävyyden nimissä. Toisaalta on huomioitava, että myös haastatteluista saatu data vaikutti tämän tutkimuksen tuloksiin ja laajensi tutkijoiden näkökulmaa.

Tulosten luotettavuuteen tai yleistettävyyteen voi vaikuttaa vastaajien määrä sekä aineistonkeruun kattavuus. Haastatteluissa saatiin tavoiteltu määrä aineistoa, mutta suurin osa tiedonantajista tuli melko samantyylisestä asiantuntija-asemasta. Toivottua edustusta esimerkiksi johtoasemassa olevista henkilöistä ei saatu. Tämä voi vaikuttaa siihen, että tutkimuksessa tulee esiin

tietyt työntekijäryhmän ääni enemmän. Tutkimukseen kutsuttiin kuitenkin heterogeeninen joukko eri työntekijäryhmien edustajia, joten tätäkin voidaan pitää tutkimustuloksena.

Haastattelu- ja kyselyaineistoissa voi olla epätarkkuuksia siksi, ettei aineisto edusta kaikkia SPR:n ammattilaisia. Valintoja (yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa) tehtiin sekä siinä vaiheessa, kun haastatteluun kutsuttavia henkilöitä päätettiin, sekä siinä vaiheessa, kun pohdittiin, minne kaikkialle kyselykutsu lähetetään. Lisäksi kysely oli pitkäkö ja jotkut sen kysymyksistä haastavia – opinnäytetyön ohjaajan palautteen mukaan tämä saattaa vaikuttaa vastaajien määrään. Kysely päätettiin kuitenkin pitää alkuperäisenä, jotta kerätty data on jatkossa vertailukelpoista ja soveltuu kypsyysmallin pohjaan. Analyysivaiheessa tiedostettiin, että monet kypsyysmallin kohdat olisivat vaatineet tarkkaa ja spesifiä kysymistä. Näiden kaikkien tietojen vaatiminen olisi tehnyt kyselystä liian raskaan vastaajille. Lisäksi kypsyysmallin pohjassa on joitain kysymyksiä, joita on mahdollista ymmärtää eri näkökulmista. Kypsyysmalli on myös melko tekninen dokumentti ja sen täyttämiseen vaaditaan ymmärrystä teknisestä kehityksestä ja teknisen kielen ymmärrystä.

Työn tulosten hyödynnettävyys

Opinnäytetyön tulosten avulla SPR:n on mahdollista kehittää organisaation digitaalisen saavutettavuuden toteutumista. Tulokset ovat hyödynnettävissä rakenteiden parantamiseen, strategiseen suunnitteluun, koulutuksen & perehdyttämisen parantamiseen sekä selkeiden tehtävälistojen tekemiseen. Työn tulosten konkreettiseen hyödyntämiseen voi vaikuttaa esimerkiksi työn viestintä SPR:n sisäisesti sekä digitaalisen saavutettavuuden resurssointi. Hyöty voidaan todentaa uudistamalla mittaus systemaattisesti. Työtä on mahdollista hyödyntää pohjana muille kolmannen sektorin humanitäärisille järjestöille, sille tietoperustasta suuri osa saattaa päteä myös näihin.

LÄHTEET

Aalto, A. 2024. Suomen Punainen Risti. Digitaalisten palvelujen päällikkö. Haastattelu. 16.8.2024.

Aho, M. 2011. Konstruktiio suorituskyvyn johtamisen kypsyysden arviointiin. Väitöskirja, Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu: 28.1.2024
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/113940/aho.pdf?sequence=1>.

Aluehallintovirasto 2024. Yleistä saavutettavuudesta Viitattu 9.3.2024.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>

Ardolino, M., Sacconi, N., & Perona, M. 2015. The Impact Of Digital Technologies And Ecosystems On The Servitization Of Companies: A preliminary Analysis. Proceedings of the Spring Servitization Conference (SSC2015). Viitattu 13.10.2024
https://www.academia.edu/29160227/The_impact_of_digital_technologies_and_ecosystems_on_the_servitization_of_companies_a_preliminary_analysis

Auer, N., Kalembe, S., Stormer, C., Boehm, A., Cetin, H., Guthjar, A., Neumann, F., Kersken, V., Weber, G. ja Zimmermann, G. How to measure the accessibility maturity of organizations - A survey on accessibility maturity models for higher education. Frontiers. Viitattu 21.12.2023
<https://www.frontiersin.org/journals/computer-science/articles/10.3389/fcomp.2023.1134320/full>

Backström, A. 2018. Digitalisaatio vaatii johtamista myös järjestöissä. Blogi, Finfami. Viitattu 15.12.2023 <https://finfamiliaatu.fi/digitalisaatio-vaatii-johtamista-myos-jarjestoissa/>

Bititci, U., Garengo, P., Ates, A. & Nudurupati, S. 2025. Value of maturity models in performance measurement. International Journal of Production Research 2015, 53 (10), 3062-3085. Viitattu 23.4.2024
<http://dx.doi.org/10.1080/00207543.2014.970709>

Bäcklund, E. 2016. The benefits from an accessible web: a case study. Opinnäytetyö, Lundin yliopisto. Viitattu 21.12.2023
<https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordId=8885626&fileId=8885656>

Deque 2020. EU Web Accessibility Compliance and Legislation. Deque Systems 16.1.2020. Viitattu 28.9.2024 <https://www.deque.com/blog/eu-web-accessibility-compliance-and-legislation/>

Digipalvelulaki 306/2019. Viitattu 21.12.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Dufva, M. & Rekola, S. 2023. Megatrendit 2023. Sitran selvityksiä 224. Viitattu 15.12.2023. https://media.sitra.fi/app/uploads/2023/01/sitra_megatrendit-2023_ymmarrysta-yllatysten-aikaan.pdf

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*, 34 (4), 215–225. Viitattu 30.3.2024 <https://oulurepo.oulu.fi/bitstream/handle/10024/47650/nbnfioulu-202402061597.pdf?sequence=1>

Direktiivi tuotteiden ja palveluiden esteettömyydestä 17.4.2019/882. Viitattu 21.12.2023 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32019L0882>

Saavutettavuusdirektiivi 11.8.2021/1339. Viitattu 27.1.2024 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32021D1339>

Harju, A. 2020. Mitä hyötyä on kansalaisyhteiskunnasta? Julkaistu 02.11.2020. Viitattu 2.4.2024 <https://kansalaisyhteiskunta.fi/tietopankki/mita-hyotya-on-kansalaisyhteiskunnasta/>

Hellgren, P. 2021. Punaisen Ristin uudet verkkosivut on tehty palvelemaan käyttäjiä. Julkaistu 14.1.2021. Viitattu 3.4.2024 <https://rednet.punainenristi.fi/node/61595>

Hirvonen, V. 2020. Tuotantoprosessien optimointipalveluiden kehittäminen kypsyysmallin avulla. Diplomityö, Tampereen yliopisto. Viitattu 16.9.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123097/VilleHirvonen.pdf>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. 2022. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2., uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holopainen, M., Rantala, T., Sandelin, J.-E., Saunila, M., Sore, S., Ukko, J., & Vainio, A., 2022. Digitaalisen transformaation johtaminen: strategiasta käytäntöön. Tutkimusraportit – Research Reports, No. 143. Viitattu 22.12.2023 <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/164692/LUT%20Digitaalisen%20transformaation%20johtaminen.pdf?sequence=1>

Hyppönen, A. 2022. ”Hyvä saavutettavuus hyödyttää kaikkia” – Kognitiivisen saavutettavuusarvioinnin käytänteitä. Teoksessa Katajamäki, H., Enell-Nilsson, E., Kauppinen-Räsänen, H., & Limatius, H. (toim.) Responsible Communication. VAKKI Publications 14. 43–59. Viitattu 2.4.2024 <https://vakki.net/index.php/2022/12/15/responsible-communication/>. ISBN 978-952-69732 -1-0

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum

International Association of Accessibility Professionals 2024. Certified Professional in Accessibility Core Competencies (CPACC) <https://www.accessibilityassociation.org/s/certified-professional>

Järjestödigikartoitus 2022. Tiede Tietoyhteiskunnan Kehittämiskeskus Ry, Viestintä-Piritta Oy, Vitec Avoine Oy. Viitattu 15.12.2023.
<https://bin.yhdistysavain.fi/1602444/Xkr3jHDDFI2W7cMrTGvG0YmDS6/J%C3%A4rjest%C3%B6digi-kartoitus%20tulokset%202022.pdf>

Kielitoimisto. 2022. Digitalisaatio. Viitattu 26.10.2023
<https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/digitalisaatio?searchMode=all>

Kohlegger, M., Maier, R. & Thalmann, S. 2009. Understanding Maturity Models Results of a Structured Content Analysis. Proceedings of I-KNOW '09 and I-SEMANTICS '09. Viitattu 9.9.2024
<https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=d4bbb80e3abd240a3a617a6f27fcd68d87e65f99>

Kriik, G. 2019. Mitä on auditointi? Blogi, Arter. Viitattu 17.9.2024
<https://www.arter.fi/mita-on-auditointi/>

Kuntaliitto, 2017. Saavutettavuuslainsäädäntö lyhyesti. Viitattu 28.9.2024
<https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/saavutettavuusopas/4-saavutettavuusdirektiivi-lyhyesti>

Lindfors, P. 2015. Kypsyysmalli liiketoimintatiedon hallinnan tason määrittämiseen. Diplomityö, Tampereen teknillinen yliopisto. Viitattu:28.1.2024
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/23680/Lindfors.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Luoto, R. 2009. Kyselytutkimuksen suunnittelu. Duodecim Vol 125 Nro 15 (2009), 1647–1653. Viitattu 13.10.2024 <http://urn.fi/urn:nbn:uta-3-799>

Microsoft. 2024. Accessibility Insights. <https://accessibilityinsights.io>

Poebbelbus, J. & Roeglinger, M. 2011. What makes a useful maturity model? A framework of general design principles for maturity models and its demonstration in business process management. European Conference on Information Systems (ECIS) Vol 19. Viitattu 15.9.2024
https://www.researchgate.net/publication/221409904_What_makes_a_useful_maturity_model_A_framework_of_general_design_principles_for_maturity_models_and_its_demonstration_in_business_process_management

Saavutettavasti.fi, 2023. WCAG. Viitattu 28.9.2024
<https://www.saavutettavasti.fi/verkkosialtojen-saavutettavuus/wcag/>

Saavutettavuuskirjasto Celia 2024. WCAG. Viitattu 20.8.2024
<https://www.saavutettavasti.fi/verkkosialtojen-saavutettavuus/wcag/>

Sohnemann, N., Uffrecht, L., Hartkopf, M., Kruse, J. & Noellen, L. 2020. New Developments in Digital Services. Short-(2021), medium-(2025) and long-term (2030) perspectives and the implications for the Digital Services Act. European Parliament. Study, European Parliament. Viitattu 29.10.2023
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/648784/IPOL_STU\(2020\)648784_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2020/648784/IPOL_STU(2020)648784_EN.pdf)

Srinivas, A., Ramya, T., Adithya, P, Pandu, R., 2023. Shift-Left Testing Paradigm Process Implementation for Quality of Software Based on Fuzzy. *Soft Comput*, 2023. Viitattu 27.1.2024 DOI:10.21203/rs.3.rs-2845536/v1

SPR = Suomen Punainen Risti

SPR, 2021. Factsheet. Viitattu 14.12.2023
https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Fact-Sheet_SPR_p%C3%A4ivitetty07062021.pdf

SPR, 2022a. Digitalisaatiolinjaus 2022. Viitattu 19.8.2024
<https://rednet.punainenristi.fi/system/files/page/Digitalisaatiolinjaus%202022.pdf>

SPR, 2022b. Auttajat Aulangolla 2022 - Saavutettavuus. Viitattu 3.4.2024
<https://rednet.punainenristi.fi/node/2588>

SPR, 2023a. Punainen Risti – työmme. Viitattu 14.12.2023
<https://www.punainenristi.fi/tyomme/>

SPR 2023b. Suomen Punaisen Ristin säännöt. Viitattu 2.4.2024
<https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/laki-ja-asetus---saannot/asetus-suomen-punaisesta-ristista-2017---paivitetty-2023.pdf>

SPR, 2023c. Vuosikertomus 2022. Julkaistu 12.5.2023. Viitattu 2.4.2024
https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/vuosikertomukset/spr_vuosikertomus_2022.pdf

SPR, 2023d. Toimintalinjaus 2024–2026. Viitattu 3.4.2024
<https://www.punainenristi.fi/globalassets/6.-tyomme--paasivu/jarjestotoiminta/jarjestotoimintaan-liittyvat-julkaisut/toimintalinjaukset/spr-toimintalinjaus-2024-2026.pdf>

SPR 2023e. Saavutettavuusseloste. Julkaistu 9.1.2023. Viitattu 3.4.2024
<https://www.punainenristi.fi/saavutettavuusseloste/>

SPR 2024a. Verkko-oppimisympäristön hankinta 2024. Viitattu 3.4.2024
<https://rednet.punainenristi.fi/node/68049>

SPR 2024b. Osastotoimisto – ohjeet ja lomakkeet osastoille. Viitattu 3.4.2024
<https://rednet.punainenristi.fi/node/2588>

Szalavetz, A. 2022. Digitalisation-induced performance improvement: Don't take it for granted!. *Acta Oeconomica*, 72(4), 457–475. Viitattu 21.8.2024
<https://doi.org/10.1556/032.2022.00031>

Virtanen, L., Kaihlanen, A., Kouvonen, A., Safarov, N., Laukka, E., Valkonen, P. Heponiemi, T., 2022. Hyvinvointiyhteiskunnan digitaaliset palvelut yhdenvertaisiksi - 9 kriittistä toimenpidettä haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseksi. THL, Päätösten tueksi, 1/2022. Viitattu 2.4.2024
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/143708/URN_ISBN_978-952-343-811-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Ladattu 6.3.2023.

World Wide Web Consortium (W3C) 2023a. Maturity model. Viitattu 15.1.2024
<https://www.w3.org/TR/maturity-model/#dfn-dimension~:text=for%20that%20dimension.-,2.1%20Dimensions,-The%20seven%20dimensions>

World Wide Web Consortium (W3C) 2023b. Web Accessibility Initiative (WAI). Viitattu 11.1.2024: <https://www.w3.org/WAI/>.

World Wide Web Consortium (W3C) 2023c. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. Viitattu 21.12.2023 <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

World Wide Web Consortium (W3C) 2024a. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Viitattu 17.4.2024
<https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Understanding/intro#understanding-the-four-principles-of-accessibility>

World Wide Web Consortium (W3C) 2024b. Accessible Platform Architectures (APA) Working Group. Viitattu 8.10.2024 <https://www.w3.org/WAI/APA/>

World Wide Web Consortium (W3C) 2024c. Digital Accessibility Foundations. Viitattu 8.10.2024 <https://www.w3.org/WAI/courses/foundations-course/>

World Wide Web Consortium (W3C) 2024d. Introduction to Web Accessibility Viitattu 8.10.2024 <https://www.w3.org/WAI/fundamentals/accessibility-intro/>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 21.12.2023
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>.

LIITTEET

- Liite 1. W3C Maturity model SPR excel
- Liite 2. Analyysi SPR:n digitaalisuden kehityksestä
- Liite 3. Haastattelurunko
- Liite 4. Kyselyn runko ja tulokset
- Liite 5. Haastatteluiden teemat

Liite 1 1(5) W3C Maturity model SPR excel-tiedosto

[Linkki dokumenttiin](#)

Liite 2 2(5) Analyysi SPR:n digitaalisuden kehityksestä

Dokumenttien analysointi

Analyysia varten käytiin läpi julkisia SPR:n toimintaa kuvaavia dokumentteja ja sivustoja. Dokumentteja olivat toimintalinjaus vuosille 2024–2026, vuosikertomus 2022 sekä digitalisaatiolinjaus 2022. Lisäksi läpi käytiin myös verkkopalveluja saavutettavuusselosteen ja saavutettavuutta koskevien sisältöjen suhteen

SPR:n digitaalista toimintaa ohjaavat erityisesti toimintalinjaus, toimintasuunnitelma sekä digitalisaatiolinjaus. Mennyttä toimintaa kuvaa parhaiten vuosikertomus. (Aalto, 2024).

Näistä toimintalinjaus 2024–2026 sekä vuosikertomus 2022 ovat julkisesti saataville verkkosivuilla (Suomen Punainen Risti, 2023d; Suomen Punainen Risti, 2023f) ja digitalisaatiolinjaus 2022 Rednet-palvelussa.

Teemoittelimme dokumenteista löytyvät digitaalisuuteen liittyvät tiedot kolmeen tunnistettuun kategoriaan; keltaisella kohdat, joissa puhuttiin suoraan saavutettavuudesta; vihreällä kohdat, joissa puhuttiin tai nähtiin digitalisaation vaikutusta, ja; punaisella kohdat, joissa puhuttiin esteettömyydestä ja syrjinnästä. Vain kokonaiset virkkeet tai rivit merkattiin. Teemoittelu tehtiin melko raakasti yleiskuvan saamiseksi ja vertailukohdan antamiseksi.

Vihreitä tekstikappaleita ja virkkeitä oli selkeästi eniten. Vuosikertomuksessa niitä oli 70 ja toimintalinjauksessa 33. Yhteensä siis yli sata riviä tekstiä, jotka tutkimusryhmä näki liittyvän digitalisaatioon kuten järjestelmien käyttöön, digitaalisiin prosesseihin jne. (Suomen Punainen Risti, 2023d; Suomen Punainen Risti, 2023f). Lisäksi koko digitalisaatiolinjaus liittyy digitalisaatioon.

Punaista tekstiä oli seuraavaksi eniten. Punaisella merkattiin tekstin osat, joissa nähtiin hyvän saavutettavuuden vaikuttavan esimerkiksi ihmisten osallisuuden kokemukseen tai syrjintään. Punaisia rivejä oli vuosikertomuksessa kymmenen ja toimintalinjauksessa kymmenen. (Suomen Punainen Risti, 2023d; Suomen Punainen Risti, 2023f). Digitaalista saavutettavuutta ei mainittu erikseen, paitsi kahdesti digitalisaatiolinjauksessa (Suomen Punainen Risti, 2022a).

Keltaisia rivejä, eli kohtia, joissa puhuttiin saavutettavuudesta ylipäättäen, oli vähiten. Tähän laskettiin kaikki maininnat saavutettavasta toiminnasta, ei vain digitaalisesta saavutettavuudesta. Mainintoja digitaalisesta saavutettavuudesta ei ollut vuosikertomuksessa eikä toimintalinjauksessa, mutta siellä puhuttiin esimerkiksi mukaanpääsyn helppoudesta ("Varmistamme, että toimintaamme on helppo ja mukava tulla mukaan." (Suomen Punainen Risti, 2023d, 7)). Keltaisella merkittyjä rivejä ei ollut vuosikertomuksessa yhtään ja toimintalinjauksessa niitä oli neljä. (Suomen Punainen Risti, 2023d; Suomen Punainen Risti, 2023f)

Järjestelmien analysointi

SPR:n verkossa saatavilla olevista julkisista järjestelmistä kävimme läpi yleiset Punaisen Ristin verkkosivut, vapaaehtoisten vastaanottoon tarkoitetun Oma Punaisen Ristin, ensiapuryhmien hallinnointiin tarkoitetun Hupsis-järjestelmän sekä Rednetin, joka on Punaisen Ristin sivusto vapaaehtoisille. Kaikki järjestelmän ovat julkisia ja löytyvät verkosta.

Ensiksi tarkastimme, löytyykö sivustolta saavutettavuusseloste. Verkkosivuilta seloste löytyy alapalkista, muilla järjestelmillä ei ole erikseen saatavilla saavutettavuusselostetta.

Verkkosivuston saavutettavuusselosteessa kerrottiin, että palvelu täyttää WCAG-kriteeristön 2.1. vaatimukset osittain A- ja AA-tasolla. Samalla kerrottiin, että digipalvelulaki ei ulotu järjestön toimintaan. (Suomen Punainen Risti, 2023f)

Järjestelmistä, joissa oli käytössä hakuominaisuus (verkkosivut, Oma Punainen Risti ja Rednet) haimme verkkosivulta sisältöjä hauilla: "saavutettavuus" ja "digitaalisuus" sekä "digitaaliset palvelut". Saimme osumia näillä tuloksilla verkkosivuilta sekä Rednetistä.

Verkkosivuilla nuorten turvataloja koskevat sisällöt nousivat eniten esiin näissä hauissa. Esimerkkinä mainintaan nuorten turvatalon yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, jossa kerrotaan, että " "...työtämme ohjaa saavutettavuus. Palvelujen tulee olla paitsi saatavilla myös saavutettavia niin, että palvelut eivät ole syrjiviä eivätkä fyysiset esteet tai kulttuuriset ja tiedolliset tekijät rajoita niiden saatavuutta" (Suomen Punainen Risti, 2023g)

Rednetin sisällöt saavutettavuuden suhteen liittyivät muun muassa Auttajat Aulangolla – vapaaehtoistapahtumaan (Suomen Punainen Risti, 2022b), uutiseen Punaisen Ristin uusista verkkosivuista ((Hellgren, 2021), artikkeliin uudesta verkko-oppimisympäristön hankinnasta (Suomen Punainen Risti, 2024a) sekä ohjeistuksiin osastoille siitä, miten esteettömyyttä ja saavutettavuutta tulisi edistää osastotoiminnassa (Suomen Punainen Risti, 2024b). Myös tuloksia liittyen rasminvastaisuuteen sekä esimerkiksi ruoka-apuseminaariin tuli. Tämä johtuu toki osittain myös Rednetin luonteesta järjestelmänä vapaaehtoisille. ”Digitaalisuus”-hakusanalla tulevat tulokset olivat kaikki yli kahden vuoden takaa, joten niitä emme listaa tässä. Sama pätee myös ”digitaaliset palvelut” -hakuun.

Näitä tuloksia analysoidessa pitää toki tiedostaa myös se, että järjestelmien hakutoiminnot toimivat eri tavoilla. Tässä tutkimuksen vaiheessa, kun tavoite on muodostaa kokonaiskuva SPR:n saavutettavuuden tilasta, sen ei kuitenkaan katsota olevan tärkeä tekijä.

Tulokset osoittavat saavutettavuuden kehitystä vapaaehtoistoiminnan tasolla ja digitalisaation edistämistä dokumenttien tasolla.

Dokumentteja ja järjestelmien tuloksia vertailemalla voimme tehdä päätelmän, että virallisessa toiminnan suunnittelussa ja raportoinnissa digitalisaatio edustaa suurta roolia. Digitaalista saavutettavuutta ei kuitenkaan pidetä merkittävässä roolissa digitalisaation edistämisessä. Myös tutkitut järjestelmät itsessään ovat tästä eräänlainen osoitus. Myös syrjinnän estämisestä puhutaan useassa kohdassa, mutta dokumenteista ei käy ilmi, koetaanko digitaalinen saavutettavuus yhtenä keinona ehkäistä syrjintää. Tässä tutkimuksessa koemme sen olevan keino syrjinnän ehkäisyyn.

Järjestelmien, varsinkin Rednetin, tuloksia arvioidessa voidaan päätellä, että vapaaehtoistoiminnan ja työntekijöiden tasolla saavutettavuuden eteen tehdään paljon töitä. Vapaaehtoistoiminnassa on saavutettavuusohjeistus (Suomen Punainen Risti, 2022), verkkosivujen uudistuksessa on huomioitu saavutettavuus ”nykyaikaisilla tavoilla” (Hellgren, 2021), uuden verkko-oppimisympäristön hankinnassa vuonna 2024 halutaan erityisesti parantaa käytettävyyttä ja saavutettavuutta oppijan näkökulmasta (Suomen Punainen Risti, 2024a) sekä

osastoille on tuotettu esteettömyysmateriaalia joka opastaa muun muassa paremmin saavutettavien tapahtumien järjestämiseen (Suomen Punainen Risti, 2024b)

Digitalisaatio vuonna 2022 käytännössä Suomen Punaisessa Ristissä

Vuosikertomuksen 2022 (Suomen Punainen Risti, 2023e) pohjalta tunnistimme teemoittelun keinoin joitain digitalisaation trendejä ja tehtyjä toimenpiteitä.

Selkeimmin erottuivat verkkoauttamisen edistäminen, uusien tietojärjestelmien käyttöönotto, digitaalisen tiedon parempi hyödyntäminen päätöksenteossa, digitalisaation strateginen johtaminen sekä henkilöstön hyvinvoinnin parantaminen. Jokaisen kuvailun jälkeen on kuvattu se sivunumero, jolta tieto löytyy kyseessä olevasta dokumentista.

Syrjinnän ehkäisy

Toimintalinjauksessa (Suomen Punainen Risti, 2023d) tämän teeman alla tunnistettiin kohtia liittyen hyvinvointia luovaan osallisuuteen (3), eriarvoistumisen estämiseen (3), toimintaan mukaan pääsyyn (7), yhdenvertaisuuteen sekä vapaaehtoisten (5) että henkilöstön (8) parissa, moninaisuuteen (7) sekä kaikkien toimijoiden turvallisuuden tunteeseen (9).

Vuosikertomuksen (Suomen Punainen Risti, 2023e) mukaan tämä työ on näkynyt käytännössä muun muassa valmiusharjoituksessa, jossa teemana oli yhdenvertaisuuden toteutuminen evakuointitilanteissa (9); vammaisten henkilöiden inklusiota koskevissa koulutustilaisuuksissa (18); syrjimättömyysneuvonnassa, jota järjestettiin kansallisille yhdistyksille (18) sekä huomiossa että Punaisen Ristin tulee tunnistaa haavoittuvassa asemassa olevien tarpeet paremmin (32).

Näiden kohtien yhteydessä ei useinkaan ollut mainintaa digitaalisesta saavutettavuudesta. Ne on kuitenkin nostettu tässä esiin, sillä huono saavutettavuus on syrjintää. Lisäksi tiedetään, että haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tarpeet jäävät usein huomiotta digipalvelujen toteuttamisessa (Virtanen, 2022).

Digitalisaatiolinjauksessa todettiin, että Punaisen ristin järjestelmiä voi käyttää ”kuka tahansa” (Suomen Punainen Risti, 2022a, 4).

Verkossa auttaminen ja verkossa vapaaehtoisena toimiminen

Verkossa auttamisesta ja avun saamisesta oli runsaasti esimerkkejä. Ukrainan kriisin yhteydessä verkkoauttamisen muotoja otettiin käyttöön (6) muun muassa niin että Ukraina-operaatioon osallistuneille vapaaehtoisille tarjottiin tukea etäyhteydellä (8). Myös verkkoystävällisyys on kasvussa ja ”siitä on tulossa yksi Punaisen Ristin avustustoiminnan tukijalka” (6). Verkossa tuettiin nuoria Sekasin Kollektiivin chatissa (14) sekä Nuorten turvatalot tarjosivat laajasti tukea digitaalisesti (19, 33) ja myös ikäihmisille tarjottiin kohtaamispaikkoja myös verkossa (16). Vapaaehtoisia kannustettiin myös uusien järjestelmien käyttöönottoon (20) ja heille järjestettiin webinaareja auttamistoiminnasta (26). Digivapaaehtoisuuden tuomia mahdollisuuksia hyödynnettiin vuosikertomuksen kaudella, ja se osaltaan auttoi ylläpitämään vapaaehtoisten kiinnostusta (32).

Verkkoauttamisen trendi on suoraan yhteydessä siihen, millaisia ja miten saavutettavia järjestelmiä auttamisessa käytetään. Digitalisaatiolinjauksessa nostetaan esiin myös koronana vaikutus verkkoauttamisen muutokseen ja esimerkiksi vapaaehtoisten kouluttamiseen (1).

Uusia järjestelmiä otettiin käyttöön tai laajennettiin

Vuoden 2022 aikana otettiin käyttöön muun muassa valtakunnallinen ensiapupäivystysten tilausjärjestelmä (9), vastuuvapaaehtoisten työkaluja kehitettiin ja osastoille tuotiin vastuu- ja luottamushenkilöiden sähköinen ilmoitustyökalu Ossi (25) sekä uutta kirjanpitojärjestelmää (33) sekä Nuorten turvatalojen verkkoapupalvelu (27). Verkkokaupan tilausjärjestelmää kehitettiin (31) ja uusi asiakashallintajärjestelmä (CRM) otettiin käyttöön (31). Myös intranet ja sähköinen arkisto julkaistiin (27).

Nämä järjestelmät vaikuttavat olevan sekä SPR:n sisäisiä että vapaaehtoisille, avunsaajille ja asiakkaille suunnattuja. Vuosikertomuksesta ei pysty suoraan päättämään, miten vanhojen järjestelmien kehittäminen ja uusien järjestelmien käyttöönotto käyttäytyvät yhdessä ja onko taustalla ajatus suuremmasta järjestelmien ekosysteemistä. Digitalisaatiolinjauksessa todettiin, että

digitalisaation strateginen tason riski on liian nopeasti eteneminen tai teknologiavalinnat, jotka eivät kestä aikaa (2).

Valdez-De-Leon (2019, 44) määrittelee ekosysteemin toistensa kanssa vuorovaikuttavien toimijoiden löyhäksi verkostoksi, jossa toimijat ovat digitaalisesti yhteydessä toisiinsa ja vuorovaikuttavat keskenään.

Myös esimerkiksi varainhankinnan palveluja kehitettiin digitaalisesti: esimerkiksi Nälkäpäivä-keräykseen voi nyt osallistua myös mobiilisovelluksella (29).

Tiedon kerääminen ja parempi käyttäminen

Tietoa kerättiin, ja järjesteltiin laajasti. Avunsaajille tehtiin kaksi kyselyä: yksinäisyysbarometri sekä ruoka-apukysely (24). Myös vapaaehtoisille tehtiin kysely: tyytyväisyyskysely, jossa esiteltiin syitä toimia vapaaehtoisena sekä kehityskohteita (26). Myös Tilastokirjaa varten tehtiin kysely, ja kyselyyn yhdistettiin uutena muun muassa Oma Punaisesta Rististä sekä ensiapupäivystysten tilausjärjestelmästä (24).

Vuosikertomuksesta ei käy ilmi mihin kaikkeen kerättyä dataa pyrittiin käyttämään, mutta tiedon hyödyntämisen projektin käynnistäminen (24) viittaa siihen, että tietoa halutaan käyttää aiempaa laajemmin toiminnassa. Myös maininta siitä, että uusi CRM-järjestelmä mahdollistaa tiedon keräämisen, jalostamisen ja hyödyntämisen (27) viittaa samaan.

Hyvien käytänteiden sähköinen alusta toimi myös tiedon jakajana kotoutumisen tuen malleissa (17).

Tietoa hyödynnettiin myös järjestön sisäisissä toimissa paremmin: analytiikka- ja seurantajärjestelmiä hyödynnettiin myös varainhankinnan tavoitteiden mittaamisessa (30). Tiedon kerääminen, säilyttäminen ja hyödyntäminen ovat digitalisaatiolinjauksen mukaan edellytyksiä toiminnan kehittämiseksi (1).

Digitalisaation strateginen johtaminen

Mainintoja digitalisaation strategisesta johtamisesta voidaan löytää useita. Päivitetty digitalisaatiolinjaus lienee ytimessä tässä, sillä sen ” tavoitteena on antaa suuntaviivat digitaalisten palveluiden kehittämiseksi, joita tarvitaan

strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Linjaus sisältää Punaisen Ristin digitalisaatiokehityksen seitsemän periaatetta, ja niissä korostuu vapaaehtoistoiminnan tukeminen ja tiedolla johtaminen” (27). Tämä myös korostaa edellä mainittua tiedon keräämisen tematiikkaa.

Myös riskien arviointi on osa strategista johtamista, ja vuosikertomuksessa on esimerkiksi tiedolla johtaminen sekä digitalisaation hyödyntäminen on tunnistettu strategiseksi riskeiksi (32). Myös henkilöstön hyvinvointi ja jaksaminen, johtamisjärjestelmän monipolvisuus sekä tietoturva- ja tietoturvariskit on tunnistettu strategisen tason riskeiksi koko SPR:n tasolla (32). Osaltaan näitä riskejä pyritään kenties mitigoimaan tietohallinnon laiteuudistuksella ja tietoturvalinjauksen valmistelulla (33).

Ekosysteemiajatteluun viittaa vuosikertomuksessa mainittu tulevaisuuden CRM-visio, joka mahdollistaa toimijoiden tietojen tehokkaamman hallinnoinnin muun muassa prosessien automatisoinnilla ja järjestelmien integraatiolla (33).

Tulevaisuuden digitalisaatiotrendit toimintalinjauksen pohjalta

Toimintalinjauskausi 2024–2026 on alkanut tämän vuoden alusta. Toimintalinjauksesta on tunnistettavilla samantyyllisiä trendejä kuin vuoden 2022 vuosikertomuksesta. Osin ne myös eroavat, joten ne on esitelty tässä erikseen. Sivunumerot viittaavat toimintalinjauskausi 2024–2026 – dokumenttiin.

Verkossa auttaminen ja verkossa vapaaehtoisena toimiminen

Verkossa tapahtuva auttaminen ja verkossa tapahtuva avun saaminen nousivat esiin useassa kohdassa. Toimintalinjauskauden aikana on tavoite luoda verkossa tapahtuvalla auttamiselle yhtenäinen toimintamalli (5) ja toimivat verkkoalustat (8). Tavoite on myös tavoittaa avunsaajat sekä vapaaehtoiset entistä useammin verkossa (8). Myös paperittomia neuvotaan edelleen erilaisissa digitaalisissa kanavissa, muun muassa WhatsAppissa (18).

Myös vapaaehtoiseksi ilmoittautuminen tapahtuu jatkossa entistä enemmän verkossa, sillä toimintalinjauksen tavoitteena on ottaa uudet vapaaehtoiset mukaan Oma Punaisen Ristin kautta ja myös viestiä kaikesta vapaaehtoistoiminnasta digitaalisesti siellä (7).

Tiedon kerääminen ja parempi käyttäminen

Toimintalinjauskauden aikana halutaan tuottaa ja hyödyntää monipuolista ja standardisoitua tietoa koko järjestölle. Myös tiedon laadun tulee olla hyvää. (8) Tietoa kerätään sekä kokemuksiin että tutkimuksiin pohjautuen ja sitä osataan hyödyntää myös yhteistyössä muiden kanssa. Näin myös heikoimmassa asemassa olevien ääni pääsee paremmin esille. (6) Myös osastoja ja toimintaryhmiä tuetaan tiedon hyödyntämisessä ja digitaalisten työkalujen käyttöönotossa (9).

Kouluttaminen sekä sisäisesti että ulospäin

Verkossa tai muuten digitaalisin välinein tapahtuva kouluttaminen nousi esiin useasti. Tässä kohtaa tutkijat ottivat vapauden myös tulkita hieman, sillä jokaisessa kohdassa ei erikseen mainittu koulutuksen tapahtuvan digitaalisesti. Esimerkiksi valmistautuminen siihen, että SPR pystyy äkillisesti ohjaamaan ja kouluttamaan suuria määriä auttajia (4), todennäköisesti vaatii digitaalisia järjestelmiä.

Tähän trendiin liittyy myös Rednet-alustalla esiin noussut verkko-oppimisen alusta, jonka hankinnassa ollaan huomioimassa myös saavutettavuutta (Suomen Punainen Risti, 2024a).

Jo aiemmin SPR on kouluttanut verkossa, sillä nyt jo käytössä olevalla verkkokoulutuslupustalla on yhteensä yli 2000 käyttäjää (Suomen Punainen Risti, 2023e). Myös uusia verkkokursseja tuotettiin: moninaisuus vapaaehtoistoiminnassa -moduuli tuotettiin edistämään yhdenvertaisuusosaamista järjestössä (24)

Osastojen digitaalisten toiminnan tukeminen

Myös osastojen toimimista digitaalisesti halutaan tukea. Osastoja halutaan tukea käyttämään digitaalisia työkaluja (7) ja tarjota heille myös lisää sähköisiä työkaluja edistäen osastojen digitaalisuutta (8). Työkaluja kehitetään osastoja kuullen ja myös yhteisiä tukipalveluja kehitetään osastojen toiminnan tukemiseksi (8). On tavoitteena, että digitalisaatio tukee tehokasta osastotoimintaa sekä tarvittaessa toiminnan muutosta (8).

Saavutettavat palvelut tukevat myös tätä tavoitetta, sillä mitä saavutettavampi palvelu on, sitä parempi se tukee kaikkia sen käyttäjiä.

Saavutettavuus

Saavutettavuus on mainittu erikseen päätavoitteen kolme alla, jossa tavoitteena on mainittu saavutettavan ja esteettömän, syrjimättömän toiminnan kehittäminen. Samassa kohdassa myös todetaan: ”Tarjoamalla avointa ja saavutettavaa vapaaehtoistoimintaa olemme aktiivinen osa demokratiaa ja perusoikeuksia vahvistavaa kansalaisyhteiskuntaa”. (6) Toimintalinjauksessa todetaan myös, että tavoitteena on varmistaa, että SPR:n toimintaa on helppo tulla mukaan (7). Voidaan ajatella, että tämä tarjoaa myös saavutettavia digitaalisia palveluita.

Viestintä, talous ja uhkiin vastaaminen

Digitalisaatiota ei hyödynnetä pelkästään sisäisesti tai vapaaehtoistoiminnassa, vaan se voi vaikuttaa myös viestintään ja talouteen. Viestinnässä digitaaliset toiminnot voivat mahdollistaa sen, että verkkoviestinnän ulkopuolelle jäävät tavoitetaan paremmin (8). Analytiikka ja automaatio saattaa myös nopeuttaa ja tehostaa viestintää (9).

Digitaaliset ratkaisut voivat myös mahdollistaa taloudellisesti tehokkaamman toiminnan koko järjestön tasolla (9).

Vuosikertomuksessa todetaan myös, että esimerkiksi hybridivaikuttamisen uhkiin pitää pystyä vastaamaan paremmin (Suomen Punainen Risti, 2023e). Hybridivaikuttaminen voi osaltaan liittyä myös digitaalisiin palveluihin ja niiden käyttöön.

Digitaalisuus auttaa kehittämään toimintaa myös poikkeuksellisissa tilanteissa. SPR on valmiusjärjestö, ja tämä huomioidaan kaikessa digitaalisessa kehityksessä (8).

Liite 3 3(5) Haastattelurunko

1. Miten koet, että SPR:llä lähestytään digitaalista saavutettavuutta tällä hetkellä?
2. Kuka SPR:llä on vastuussa digitaalisesta saavutettavuudesta?
3. Onko SPR:llä pitkän aikavälin saavutettavuuteen liittyvää strategiaa ja/tai suunnitelmaa?
4. Millä tavoin SPR kouluttaa henkilökuntaansa digitaalisen saavutettavuuden osalta?
5. Miten SPR mittaa ja arvioi digitaalisten palveluidensa saavutettavuutta?
6. Miten SPR varmistaa, että kaikki ihmiset, vammoista ja rajoitteista huolimatta, voivat hyötyä teidän tarjoamistanne digitaalisista palveluista?
7. Minkälaisia haasteita SPR on kohdannut pyrkiessään tekemään digitaaliset palvelunsa saavutettavammiksi ja miten se on vastannut näihin haasteisiin?
8. Miten SPR kerää saavutettavuuteen liittyvää palautetta digitaalisten palveluidensa käyttäjiltä ja miten tämä palaute vaikuttaa palveluiden kehitykseen?
9. Osaatko kertoa jonkun esimerkin siitä, mitä SPR on tehnyt parantaakseen palveluidensa digitaalista saavutettavuutta?
10. Minkä yhden asian muuttaisit, jos unohdetaan resurssirajoitteet ym, SPR:llä digitaaliseen saavutettavuuteen liittyen?

Liite 4 4(5) 1(12) Kyselyn runko ja tulokset

SPR:n digitaalisten palveluiden saavutettavuuden johtamisen nykytilanne ja kehitysehdotukset

Kiitos osallistumisesta SPR:n digitaalisen saavutettavuuden kypsyyden arviointiin! Kaikkia vastauksia arvostetaan ja kaikki tieto on tärkeää ja etenkin se, jos ei osaa sanoa.

Kysymyksiin ei ole oikeaa tai väärää vastausta ja rehelliset vastaukset auttavat meitä ymmärtämään kokonaisuutta parhaiten. Vastaathan vain tämän hetken parhaan tietämyksesi mukaan. Tietämättömyyskin on meille arvokasta tietoa, eli on erittäin hyväksyttävää ja suotavaakin myös vastata "En osaa sanoa" eikä jättää kyselyä kesken.

Tietoja käytetään digitaalisen saavutettavuuden nykytilan arviointiin ja digitaalisen saavutettavuuden edistämiseen. Rehelliset vastaukset auttavat meitä ymmärtämään kokonaisuutta parhaiten eli vastaathan vain tämän hetken parhaan tietämyksesi mukaan.

Lyhyitä osioita on kahdeksan ja ne perustuvat W3C-organisaation [kypsyysmallin](#) jaotteluun: yleinen, IT, tiedot & taidot, hankinnat, kulttuuri, kommunikaatio, tuki ja henkilöstö. Vastaaminen vie keskimäärin 10–20 minuuttia.

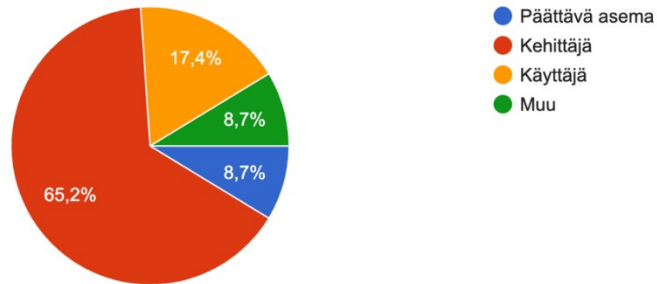
Liite 4 4(5) 2(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 1/8: Yleiset kysymykset

Tässä osiossa kysytään yleiset kysymykset.

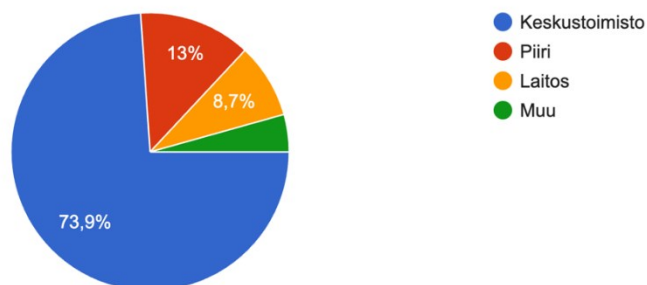
1. Mikä on työnkuvasi SPRllä? Valitse lähimpänä omaa rooliasi oleva vaihtoehto.

23 vastausta



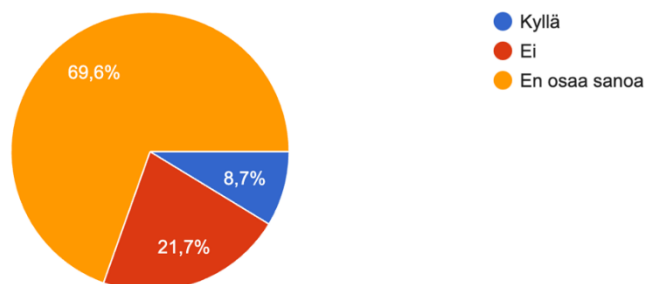
2. Mikä on pääsääntöinen työpaikkasi SPRllä?

23 vastausta



3. Onko SPR:llä pitkän aikavälin digitaaliseen saavutettavuuteen liittyvää strategiaa ja/tai suunnitelmaa?

23 vastausta



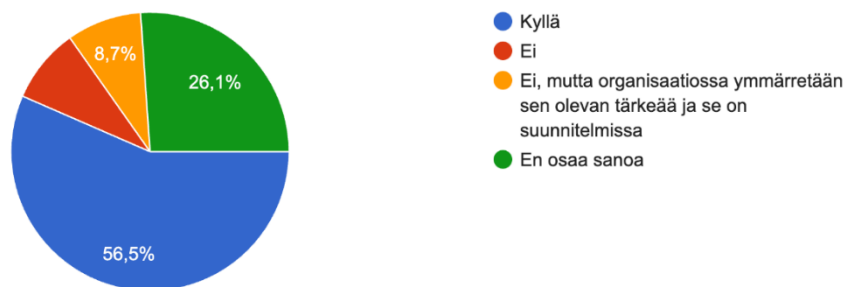
Liite 4 4(5) 3(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 2/8: IT

Tässä osiossa kysytään järjestelmäkokonaisuuksien ja rakenteiden digitaalisesta saavutettavuudesta.

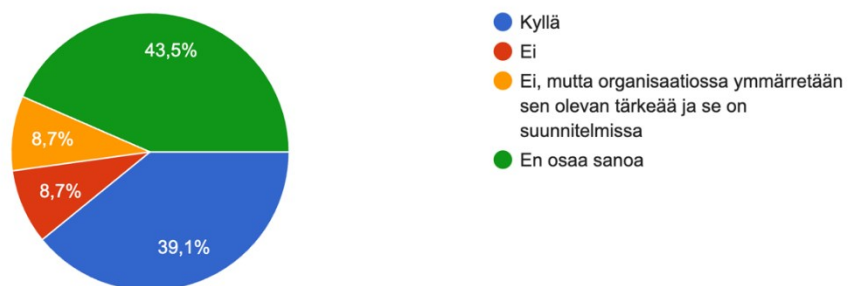
1. Edistääkö SPR parhaillaan aktiivisesti digitaalista saavutettavuutta minkään kehityskokonaisuuden osalta? Kehityskokonaisuus voi ...set, asiakirjat, laitteet tai ääniohjatut palvelut.

23 vastausta



2. Onko SPR:n digitaalisia palveluita auditoitu saavutettavuuden suhteen?

23 vastausta

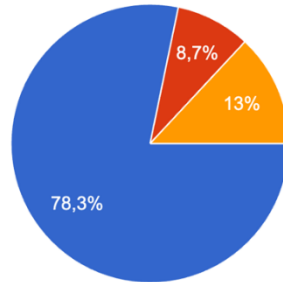


Liite 4 4(5) 4(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 3/8: Tiedot ja taidot

1. Pystyisitkö kuvailemaan jollekulle toiselle mitä digitaalinen saavutettavuus tarkoittaa?

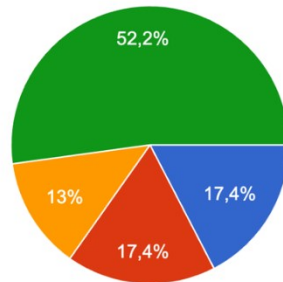
23 vastausta



- Kyllä
- Ei
- Ei, mutta ymmärrän tämän asian olevan tärkeä ja sen oppiminen on suunnitelmassa
- En osaa sanoa

2. Tarjoaako SPR koulutusta tai muuta tietoa digitaalisesta saavutettavuudesta?

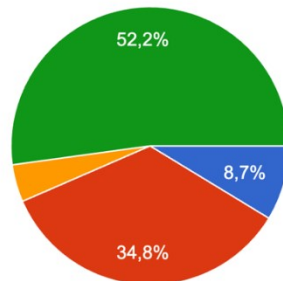
23 vastausta



- Kyllä
- Ei
- Ei, mutta organisaatiossa ymmärretään sen olevan tärkeää ja se on suunnitelmassa
- En osaa sanoa

3. Onko SPR:illä töissä digitaalisen saavutettavuuden asiantuntijoita?

23 vastausta



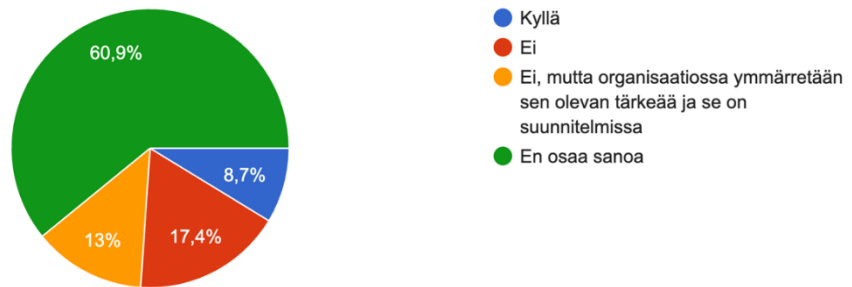
- Kyllä
- Ei
- Ei, mutta organisaatiossa ymmärretään sen olevan tärkeää ja se on suunnitelmassa
- En osaa sanoa

Liite 4 4(5) 5(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 4/8: Hankinnat

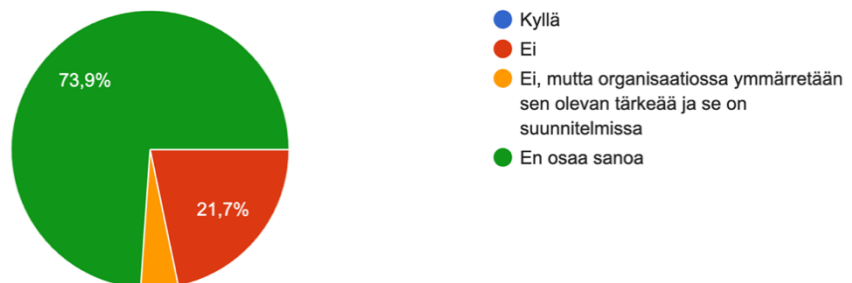
1. Onko SPR:llä hankintojen suhteen prosesseja, jotka varmistavat, että hankitut digitaaliset tuotteet ja palvelut ovat saavutettavia?

23 vastausta



2. Onko SPR:llä prosessia jolla se varmistaa, että yhteistyökumppanien ja valittujen toimittajien tekemä digitaalinen työ on saavutettavaa?

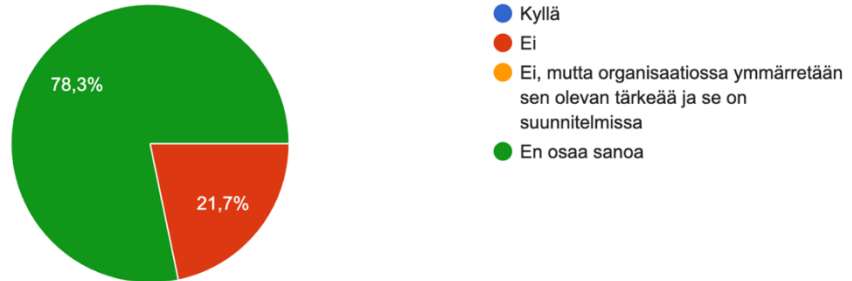
23 vastausta



Liite 4 4(5) 6(12) Kyselyn runko ja tulokset

3. Onko SPR:llä prosessia, jolla se seuraa ja arvioi digitaalisten hankintojen saavutettavuutta niiden elinkaaren ajan sekä päivitysten jälkeen?

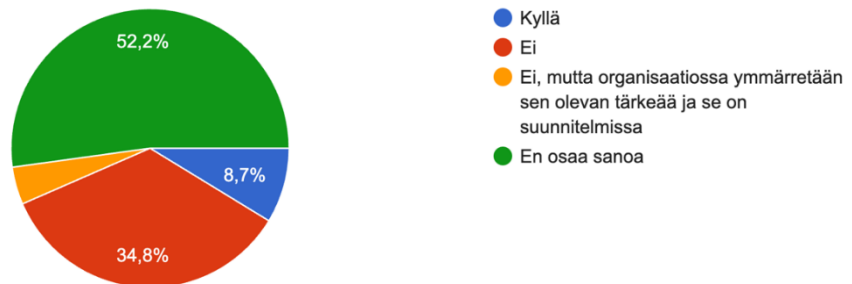
23 vastausta



Osio 5/8: Kulttuuri

1. Onko SPR:llä ollut luentoja, koulutuksia tai muita vastaavia aiheesta digitaalisen saavutettavuuden perusteet?

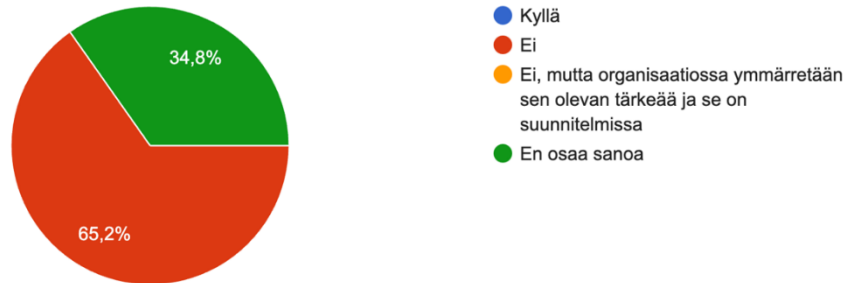
23 vastausta



Liite 4 4(5) 7(12) Kyselyn runko ja tulokset

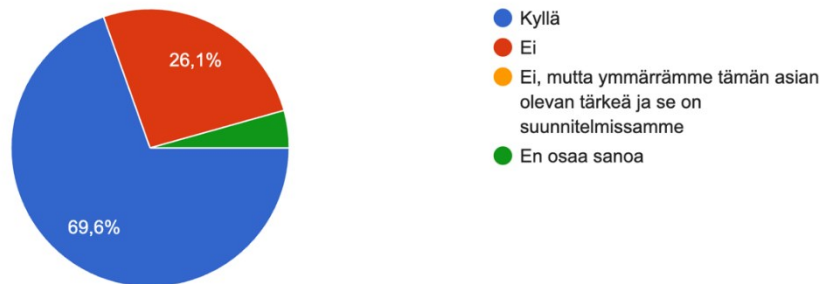
2. Onko SPR:llä vaadittavaa digitaaliseen saavutettavuuteen liittyvää koulutusta joka uusien työntekijöiden pitää käydä läpi osana perehdyttämispäivää?

23 vastausta



3. Onko digitaalinen saavutettavuus aihe, josta SPR:llä keskustellaan?

23 vastausta

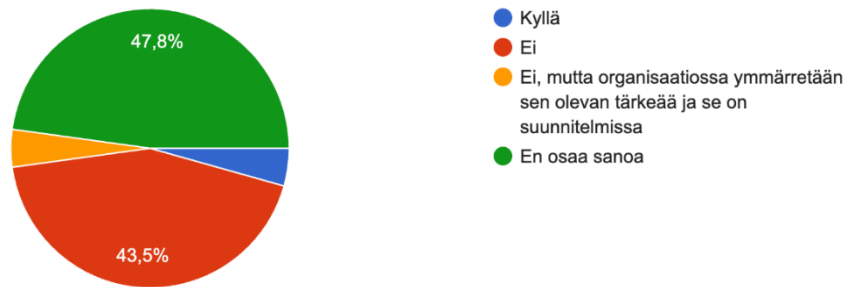


Liite 4 4(5) 8(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 6/8: Kommunikaatio

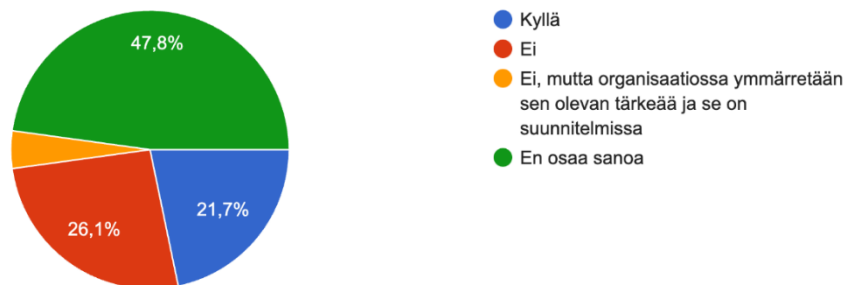
1. Ovatko SPR:n sisäiset digitaalisen viestinnän työkalut ja materiaalit saavutettavia? Näitä ovat esimerkiksi sisäiset esitykset, sisäiset seurantatyökalut, asiakirjat.

23 vastausta



2. Onko SPR:n ulkoinen digitaalinen viestintä saavutettavaa? Viestintää voi olla esimerkiksi: sosiaalinen media, sähköpostit, usein kysytyjen kysymysten osio.

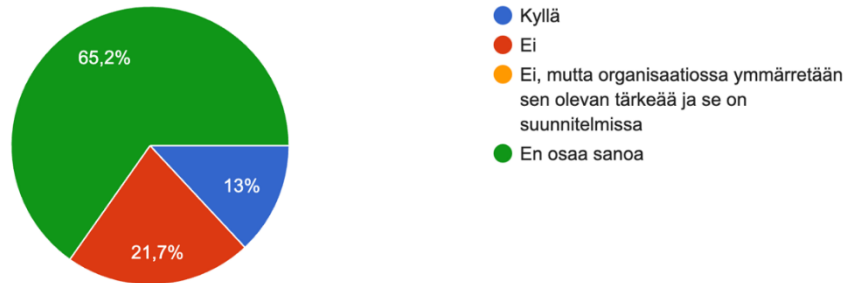
23 vastausta



Liite 4 4(5) 9(12) Kyselyn runko ja tulokset

3. Onko SPR:llä nimetty yhteyshenkilö tai tiimi, joka vastaa digitaalisen saavutettavuuteen liittyviin tiedusteluihin ja ongelmiin?

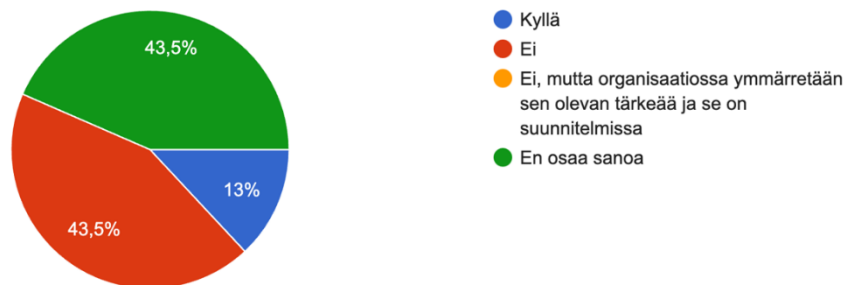
23 vastausta



Osio 7/8: Tuki

1. Onko SPR:llä prosesseja, joilla vastataan mihin tahansa sisäisten työntekijöiden pyyntöön tai palautteeseen digitaalisesta saavutettavuudesta?

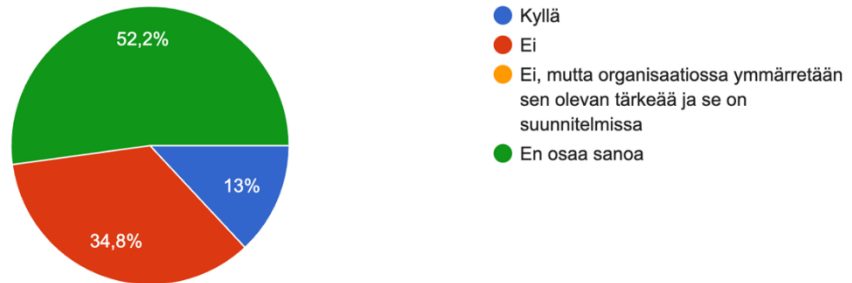
23 vastausta



Liite 4 4(5) 10(12) Kyselyn runko ja tulokset

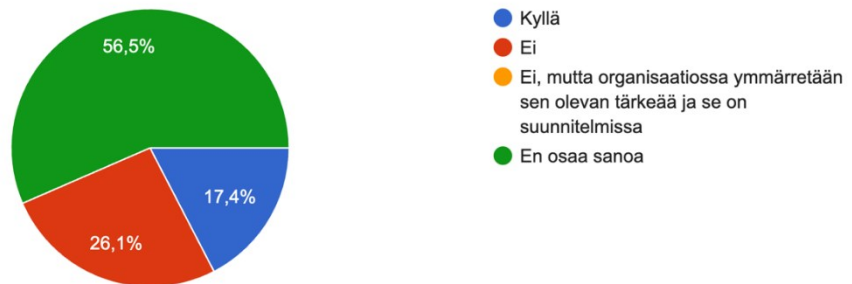
2. Onko SPR:llä prosesseja, joilla vastataan mihin tahansa ulkoisten käyttäjien pyyntöön tai palautteeseen digitaalisesta saavutettavuudesta?

23 vastausta



3. Onko SPR:llä digitaalista saavutettavuusselostetta?

23 vastausta

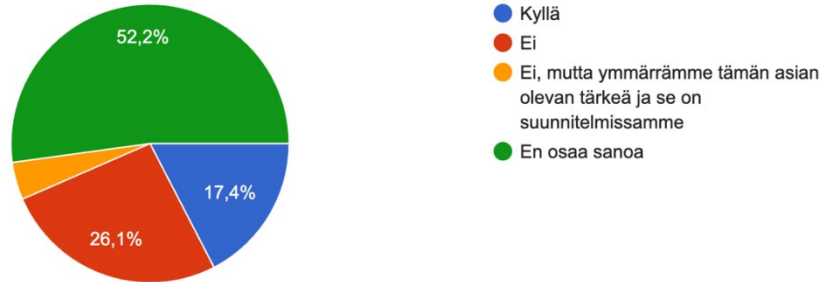


Liite 4 4(5) 11(12) Kyselyn runko ja tulokset

Osio 8/8: Henkilöstö

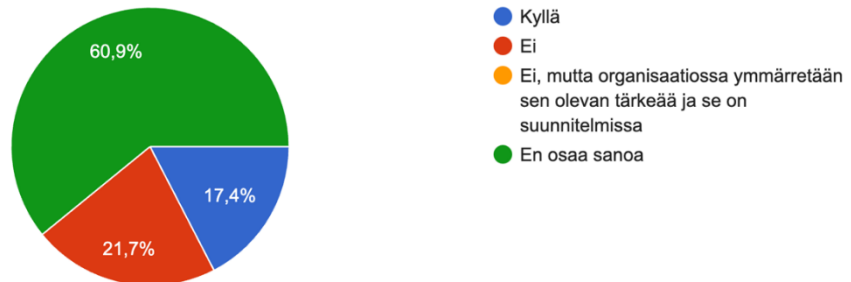
1. Onko SPR:llä prosessia ja valmiutta vammaisten henkilöiden palkkaamiseen?

23 vastausta



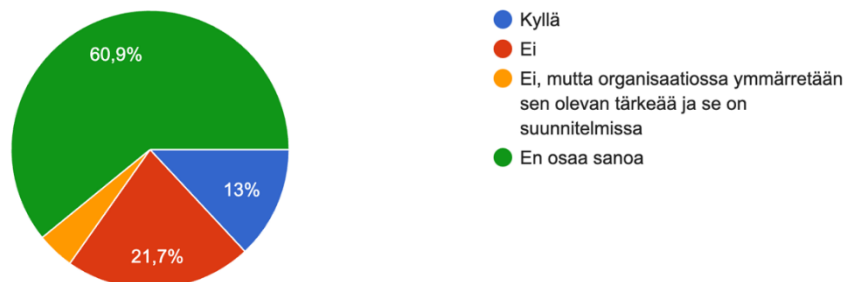
2. Onko SPR:llä aktiivisia prosesseja, joilla se voi tehdä mukauttaa työpaikkaa työntekijöille, joilla on vamma, sopivammaksi?

23 vastausta



3. Tutkiiko SPR onko kaikilla työntekijöillä, heidän vammoistaan huolimatta, yhtäläiset mahdollisuudet edistyä urallaan?

23 vastausta



Liite 5 5(5) Haastatteluiden teemat

Tutkimuksessa nousivat esiin neljä keskeistä yläteemaa, joiden alateemat on kuvattu tarkemmin alla. Näiden teemojen analysointi auttoi tuomaan esiin haastateltujen näkemyksiä organisaation saavutettavuuden kehityksestä, haasteista ja mahdollisuuksista.

Strategia

- Yleinen tahtotila: Suurin osa haastatelluista koki, että organisaatiossa on herätty saavutettavuuden tärkeyteen, mutta konkreettisten toimien puute hidastaa edistymistä. Digitaalisten palveluiden saavutettavuuden tasoa pidettiin yleisesti riittämättömänä, ja toimenpiteet nähtiin sattumanvaraisina.
- Resurssit: Resurssit nähtiin keskeisenä haasteena saavutettavuuden kehittämisessä.
- Strategiset maininnat: Vaikka saavutettavuus on mukana ohjelmissa ja linjauksissa, konkreettiset strategiat ja pitkän aikavälin suunnitelmat puuttuvat. Tavoitteet yleisen ja digitaalisen saavutettavuuden suhteen ovat linjattu dokumenteissa, mutta niiden käytännön toteutus on epäselvä.

Rakenne

- Vastuunjako ja johtaminen: Organisaatiossa ei ole selkeästi määriteltyä vastuuhenkilöä saavutettavuudelle. Monissa järjestelmissä vastuu on hajautettu tuoteomistajille, mutta johdon rooli saavutettavuuden edistämässä on epäselvä. Johtamisen puutteen koettiin olevan este konkreettisten tavoitteiden saavuttamiselle.
- Asiantuntijoiden itsenäinen järjestäytyminen: Haastattelut toivat esiin, että asiantuntijat järjestäytyvät itsenäisesti ja tekevät saavutettavuuteen liittyvää kehitystyötä ilman selkeää johtamista. Tämä kuitenkin koettiin epätasaiseksi ja epäviralliseksi, mikä heikentää saavutettavuuden systemaattista kehittämistä.

Arki

- Koulutus ja osaaminen: Saavutettavuuteen liittyvän koulutuksen puute nousi esiin useissa kommentteissa. Vaikka perusasioita ymmärretään, systemaattinen koulutus puuttuu. Moni haastateltava koki, että koulutusmateriaaleja on tarjolla, mutta ne eivät ole yleisesti tunnettuja tai vaadittuja.
- Prosessit ja ohjeistukset: Useat haastateltavat mainitsivat ohjeistusten ja prosessien puutteen. Esimerkiksi saavutettavuuden huomiointi kilpailutuksissa ja hankinnoissa on yksilön harteilla. Saavutettavuusauditointeja toivottiin järjestettävän säännöllisesti.
- Työhyvinvointi: Haastateltavat kytkivät saavutettavuuden myös työhyvinvointiin. Saavutettavuuden puutteet heikentävät työn sujuvuutta ja lisäävät turhautumista. Hyvin suunnitellut järjestelmät parantaisivat työntekijöiden ja vapaaehtoisten hyvinvointia.

Kehitys

- Palautteen kerääminen: Palautteenkeruu on hajanaista, eikä organisaatiossa ole keskitettyä järjestelmää palautteen käsittelyyn. Kehitysehdotuksia ja ongelmia kirjataan ylös, mutta järjestelmällistä tapaa varmistaa, että saavutettavuuspuutteet huomioidaan, ei ole.
- Monimuotoinen saavutettavuus: Tekninen saavutettavuus on usein helpompi toteuttaa, mutta haastateltavat korostivat, että saavutettavuus on laajempi ilmiö. Esimerkiksi kognitiivinen saavutettavuus ja helppokäyttöisyys ovat tärkeitä erityisesti järjestelmien suunnittelussa.