

Digipalvelujen selkeä ja ymmärrettävä kieli
– sisällöntuottajien näkemyksiä kielellisestä saavutettavuudesta

Mari Kervinen
Pro gradu -tutkielma
Suomen kieli
Suomalais-ugrilainen ja
pohjoismainen osasto
Humanistinen tiedekunta
Helsingin yliopisto
lokakuu 2020



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta, Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto		
Tekijä – Författare – Author Mari Kervinen		
Työn nimi – Arbetets titel – Title Digipalvelujen selkeä ja ymmärrettävä kieli – sisällöntuottajien näkemyksiä kielellisestä saavutettavuudesta		
Oppiaine – Läroämne – Subject Suomen kieli		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year Lokakuu 2020	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 80 + 1 liite (14 sivua)
Tiivistelmä – Referat – Abstract		
<p>Saavutettavuusdirektiivi ja digipalvelulaki velvoittavat julkisen hallinnon organisaatioita ja osaa yksityisestä sektorista tekemään digitaaliset palvelunsa saavutettaviksi. Direktiivissä ja laissa säädetään saavutettavuuden vähimmäistasosta, mutta lainsäädäntö ei kuitenkaan tarkemmin ohjeista tai linjaa, miten verkkopalvelujen kielellisistä sisällöistä tehdään sellaisia, että ne palvelevat mahdollisimman useita eri käyttäjäryhmiä. Hyvä saavutettavuus on kokonaisuus, joka muodostuu teknisesti virheettömästä toteutuksesta, helppokäyttöisestä käyttöliittymästä ja ymmärrettävästä sisällöstä. Ilman selkeää ja ymmärrettävää sisältöä digitaalisen palvelun saavutettavuus ei voi toteutua.</p> <p>Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää, mikä on digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavien henkilöiden käsitys saavutettavuudesta ja kielellisestä saavutettavuudesta sekä miten kielellistä saavutettavuutta voisi heidän mielestään edistää. Tutkielma kytkeytyy virkakielen tutkimuksen kenttään, ja erityisesti virkakielen verkkoviestinnän tutkimuksiin. Verkkopalvelujen tai muiden digitaalisten palvelujen kielellis-sisällöllistä tutkimusta on tehty aiemmin varsin vähän eikä kielellisen saavutettavuuden näkökulma ole juurikaan ollut esillä.</p> <p>Tutkielman aineistona ovat vastaukset verkkolomakekyselyyn, joka toteutettiin helmi–maaliskuussa 2020. Neljän viikon aikana kyselyyn kävi vastaamassa kaikkiaan 182 vastaajaa. Kyselyn kohderyhmänä ovat digitaalisten palvelujen sisällöntuottajat eli ne henkilöt, jotka kirjoittavat, muokkaavat ja ylläpitävät sisältöjä säännöllisesti verkkosivuille tai mobiilipalveluihin. Kyselyn avulla kartoitetaan, miten perehtyneitä vastaajat kokevat olevansa saavutettavuusasioihin sekä miten saavutettavuus on huomioitu ja vastuutettu vastaajien organisaatioissa. Tutkielmassa kartoitetaan myös vastaajien käsitystä kielellisestä saavutettavuudesta ja selvitetään, mitä keinoja vastaajat huomioivat kielellisesti saavutettavan tekstisisällön tuottamisessa. Tutkielma kartoittaa myös vastaajien näkemyksiä kielellisen saavutettavuuden yhteismitallisesta ohjeistamisesta. Aineiston analyysi on toteutettu pääosin määrällisen tutkimuksen menetelmin, ja avointen kysymysten analyysissä olen myös soveltanut laadullista sisällönanalyysiä.</p> <p>Analyysin perusteella sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen ja kyky tuottaa kielellisesti saavutettavaa sisältöä ovat varsin hyvällä tasolla. Sisällöntuottajilla on osaamista ja tietoa, ja saavutettavuusasioita on edistetty monissa organisaatioissa. Aineistosta nousee myös esille, että tekninen saavutettavuus saa käytännön tasolla enemmän huomiota kuin kielellinen saavutettavuus. Suurin osa vastanneista pitää digitaalisten palvelujen kielellistä saavutettavuutta tärkeänä ja ymmärtää, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan ja miten sisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa. Tästäkin huolimatta aineiston perusteella kielelliseen saavutettavuuteen ja selkokielen käyttämiseen olisi tarpeen saada yhteismitallisia ohjeita ja kriteerejä.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords kielellinen saavutettavuus, saavutettavuus, verkkoviestintä, virkakieli		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto, Helsingin yliopisto		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Taustaa	3
2.1	Saavutettavuus.....	3
2.1.1	Tekninen saavutettavuus	5
2.1.2	Kielellinen saavutettavuus.....	8
2.1.3	Saavutettavuuden lähikäsitteet	9
2.2	Ohjeet, suositukset ja säädökset.....	12
2.2.1	YK:n vammaissopimus	13
2.2.2	Saavutettavuusdirektiivi	14
2.2.3	Digipalvelulaki.....	14
2.2.4	Muu lainsäädäntö.....	16
2.3	Selkeä virkakieli ja selkokieli.....	18
2.4	Aiempaa tutkimusta	20
3	Tutkimusasetelma	24
3.1	Tutkimuskysymykset	24
3.2	Aineisto ja aineiston keruu.....	25
3.2.1	Kyselylomakkeen suunnittelu ja esitestausta.....	26
3.2.2	Kyselyn jakelu	28
3.3	Analyysimenetelmä	29
4	Tutkimustulokset ja niiden tulkintaa	31
4.1	Vastaajien taustatiedot	31
4.2	Perehtyneisyys saavutettavuuteen	37
4.3	Saavutettavuuden huomioiminen vastaajien organisaatioissa.....	43
4.4	Vastaajien käsitys kielellisestä saavutettavuudesta.....	51
4.5	Keinot saavutettavan tekstisisällön tuottamiseen	53
4.6	Kielellisen saavutettavuuden ohjeistaminen	61
5	Päätäntö	63
5.1	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	63
5.2	Pohdinta ja jatkotutkimusaiheet	65
5.3	Ehdotuksia käytännön kehittämistyöhön	68
6	Lähteet.....	74

Liite: Verkkokyselylomake

Kuvat

Kuva 1: Saavutettavuus ja lähikäsitteet kaaviokuvassa.	10
---	----

Taulukot

Taulukko 1: WCAG-ohjeiston eri tasot ja niiden sisällöt.	7
Taulukko 2: Organisaatiotyyppi. Kysymys 1, n = 180.	32
Taulukko 3: Päätyötehtävät tai työnkuva. Kysymys 4, n = 179.	36
Taulukko 4: Tiedonsaanti saavutettavuudesta. Kysymys 8, n = 179.	42
Taulukko 5: Saavutettavuusvastuut, kysymys 10, avoimen vastausvaihtoehdon luokittelu vastauksissa mainittujen teemojen mukaan.....	49
Taulukko 6: Saavutettavuuden varmistamiseen käytetyt työkalut. Kysymys 13, n = 25.	56
Taulukko 7: Ohjeistusten hyödyntäminen. Kysymys 14, n = 47.	57
Taulukko 8: Muita keinoja kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi. Kysymys 15, n = 45.....	59

Kaaviot

Kaavio 1: Organisaation koko. Kysymys 2, n = 178.	33
Kaavio 2: Yli 300 henkilön organisaatiot jaoteltuina organisaatiotyyppihin. n = 103	34
Kaavio 3: Organisaation digitaaliset palvelut. Kysymys 3, n = 178.....	35
Kaavio 4: Saavutettavuus osana työtehtäviä. Kysymys 5, n = 162.	38
Kaavio 5: Perehtyminen saavutettavuuteen. Kysymys 6, n = 161.	39
Kaavio 6: Tiedot ja taidot saavutettavuudesta. Kysymys 7, n = 161.	40
Kaavio 7: Saavutettavuuden osuus työtehtävistä ja oma arvio saavutettavuuden tiedoista ja taidoista. Ristiintaulukointi kysymyksistä 7 ja 5.	41
Kaavio 8: Saavutettavuuden huomioiminen yleisesti. Kysymys 9, organisaation yleisesti liittyvät väittämät. (n = kyseiseen väittämään annettujen vastausten määrä).....	45
Kaavio 9: Saavutettavuus digitaalisten palvelujen kehittäjien ja sisällöntuottajien keskuudessa. Kysymys 9, digitaalisten palvelujen kehittäjien ja sisällöntuottajiin liittyvät väittämät, vastausten jakautuminen väittämittäin. (n = kyseiseen väittämään annettujen vastausten määrä	47
Kaavio 10: Saavutettavuustehtävien vastuut organisaatioissa. Kysymys 10, n = 159.	49
Kaavio 11: Väittämät kielellisestä saavutettavuudesta, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 11, n = 149.	52
Kaavio 12: Sisällöntuotannon väittämät, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 12, n = 145–148.....	54
Kaavio 13: Sisällöntuotannon väittämät, vastausten jakautuminen kahdessa väittämässä. Kysymys 12.	55
Kaavio 14: Väittämät kielellisen saavutettavuuden ohjeistuksista, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 16, n = 148.	62

1 Johdanto

Julkisen hallinnon digitaaliset palvelut ja niissä julkaistavat sisällöt ovat yhä merkittävämpi osa julkisten palvelujen käyttämisestä. Virastot ovat jo vuosien ajan siirtäneet palvelujaan digitaalisiksi, ja suurin osa palveluja koskevista ohjeistuksista tai viestinnästä on verkkosivuilla. Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus on myös koko hallinnon tavoitteena. Tämä tarkoittaa, että yhä suurempi osa hallinnon asiakkaista halutaan ohjata käyttämään sähköisiä palvelukäytännöitä itsenäisesti. Tätä tavoitetta edistää palveluiden laadun ja saavutettavuuden parantaminen, joilla voi vaikuttaa asiakkaiden haluun käyttää ja siirtyä käyttämään digitaalisia palveluja. (VM 2020a.)

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli ns. saavutettavuusdirektiivi tuli voimaan joulukuussa 2016 (EU 2016/2102). Saavutettavuusdirektiivi on myös perustana kansalliselle lainsäädännölle, jossa säädetään julkisen sektoriin kuuluvien organisaatioiden verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. Saavutettavuus on osana lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta eli ns. digipalvelulakia, joka astui voimaan huhtikuussa 2019.

Saavutettavuusdirektiivi ja digipalvelulaki velvoittavat julkisen hallinnon organisaatioita tekemään digitaaliset palvelunsa saavutettaviksi. Direktiivissä ja laissa säädetään saavutettavuuden vähimmäistasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Lainsäädäntö ei kuitenkaan tarkemmin ohjeista tai linjaa, miten verkkopalvelujen sisällöistä tehdään sellaisia, että ne palvelevat mahdollisimman useita eri käyttäjäryhmiä. Jotta julkisen hallinnon digitaalisissa palveluissa toteutuisi mahdollisimman hyvä saavutettavuus, olisi myös sisältöjen saavutettavuuteen kiinnitettävä huomiota.

Olen työskennellyt julkisen hallinnon verkkopalveluiden kehittämisen parissa parikymmentä vuotta, ja saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat olleet mukana työtehtävissäni koko tämän ajan. Tietoisuus saavutettavuuden vaatimuksista on kuitenkin levinnyt varsin hitaasti hallinnossa varsinkin ennen saavutettavuusdirektiivin ja uuden digipalvelulain tuloa. Uuden lain-

säädännön myötä saavutettavuus on noussut aiempaa näkyvämmiin esille julkisessa hallinnossa, mutta suurimman osan näkyvyydestä on saanut palvelujen tekninen saavutettavuus. Tämä on toki täysin ymmärrettävää, sillä myös lain minimivaatimukset painottuvat teknisen saavutettavuuden toteutumiseen. Olen kuitenkin jo pitkään pohtinut, miksi digitaalisten palvelun sisällöt ja tekstimuotoisten sisältöjen kielellinen saavutettavuus tuntuvat usein unohdettavan, vaikka juuri kielellisillä sisällöillä on niin suuri vaikutus siihen, miten hyvin käyttäjät ymmärtävät tarjolla olevan tiedon. Tästä pohdinnasta sai alkunsa tämä tutkimus.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuus on ennen kaikkea yhdenvertaisuutta: sitä, että jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus käyttää kansalaisen perusoikeuksiin liittyviä palveluita verkossa. Kieli on täysin keskeinen osa verkkopalveluja ja muita digitaalisia palveluja, ja sitä kautta kieli on myös keskeinen osa näiden palvelujen saavutettavuutta.

Digitaalisten palvelujen kielellistä saavutettavuutta ei ole oman tietämykseni mukaan aiemmin tutkittu, vaikka aiheesta on kirjoitettu verkkokirjoituksia (esim. Heikkinen 2018; Raevaara 2018; Seppälä 2020) ja aihetta on sivuttu mm. selkokielen kirjallisuudessa (Leskelä 2019a: 65–70; Virtanen 2009: 20–22, 167) sekä virkatekstien käytettävyyden tutkimuksessa (Suominen 2019). Tämän tutkimuksen kautta haluan nostaa esille digitaalisten palvelujen kielellisen saavutettavuuden, ja halusin lähteä selvittämään aihetta sisältöjä tekevien henkilöiden kautta. Tutkimukseni tavoitteena on kartoittaa, mikä on digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavien henkilöiden käsitys saavutettavuudesta ja kielellisestä saavutettavuudesta sekä miten kielellistä saavutettavuutta voisi heidän mielestään edistää. Tutkimukseni konkreettisenä tavoitteena on myös nostaa esille huomioita, joita voin hyödyntää käytännön työssäni digitaalisten palvelujen kehittämisen asiantuntijana ja joiden avulla voin edistää kielellisen saavutettavuuden näkökulmia omassa työssäni ja omassa verkostoissani. Käsittelen näitä erikseen tutkielmani loppupohdinnassa.

Luvussa 2 esittelen saavutettavuuteen liittyviä käsitteitä ja kerron saavutettavuuteen liittyvistä säädöksistä, suosituksista ja ohjeista. Tarkastelen myös virkakieltä ja selkokieltä, sekä aiempia tutkimuksia, joilla on kytköksiä omaan tutkimusaiheeseen. Luvussa 3 esittelen tutkimuskysymykset sekä tutkimusaineiston ja käyttämäni analyysimenetelmät. Luvussa 4 analysoin tutkimustulokset ja luvussa 5 esitän johtopäätöksiä ja jatkopohdintojani aiheesta.

2 Taustaa

Digitaalisten palvelujen saavutettavuus ei ole uusi asia, eikä Suomi edistä saavutettavuutta yksin. Saavutettavuus on ollut esillä kansainvälisesti siitä lähtien, kun verkkopalveluja on kehitetty. Myös Suomessa saavutettavuus on mainittu verkkopalvelujen kehittämisen suosituksissa ja ohjeistuksissa jo pitkään.

Digitaalisen palvelun saavutettavuus on kokonaisuus, johon liittyy keskeisesti myös palvelun tekstimuotoisen sisällön ymmärrettävyys ja selkeys. Useimmat verkkopalvelut ja mobiilisovellukset rakentuvat hyvin pitkälti kielen varaan, ja digitaalisen palvelun ja käyttäjän välinen vuorovaikutus tapahtuu kielen avulla. Näin ollen palvelun kieli on yksi keskeisimmistä saavutettavuuteen vaikuttavista tekijöistä.

Taustoitan seuraavissa alaluvuissa ensin saavutettavuutta ja siihen läheisesti liittyviä käsitteitä. Sen jälkeen esittelen saavutettavuuteen liittyvää lainsäädäntöä ja ohjeistuksia, jotka ohjaavat erityisesti julkisen hallinnon toimijoita. Kerron myös virkakielestä ja selkokielestä ja niiden kytköksestä kielelliseen saavutettavuuteen. Lopuksi kartoitan oman tutkimukseni kanalta keskeisiä aiempia tutkimuksia.

2.1 Saavutettavuus

Saavutettavuus on kokonaisuutena hyvin laaja asia. Leskelän (2019a: 47) mukaan saavutettavuus tarkoittaa ympäristön, toimintojen, palvelujen ja tuotteiden toteuttamista niin, että ne ovat mahdollisimman monen ihmisen saavutettavissa ja käytettävissä. Saavutettavuus voidaan siis laajimmillaan katsoa tarkoittavan kaikkien palvelujen – niin fyysisten kuin digitaalisten – saatavilla olemista.

Saavutettavuus-käsitteen rinnalla on käytetty usein myös käsitettä *esteettömyys*. Varsinkin 2000-luvun alkupuolella puhuttiin vielä yleisesti verkkopalvelujen esteettömyydestä. Viime vuosina – erityisesti uuden lainsäädännön myötä – *saavutettavuus* on kuitenkin vakiintunut käytettäväksi termiksi digitaalisten palvelujen yhteydessä. *Esteettömyys*-termiä käytetään, kun tarkoitetaan fyysisen maailman esteiden poistamista ja rakennettua ympäristöä (ks.

esim. Selovuon 2019: 11; Celia 2020; Tamminen–Alinikula 2017: 7). Tässä tutkimuksessa *saavutettavuus*-käsite tarkoittaa nimenomaan digitaalisten palvelujen saavutettavuutta, ellei toisin erikseen mainita.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan, että "verkkosivustot ja mobiilisovellukset ovat sellaisia, että kuka tahansa voisi niitä käyttää ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan" (VM 2020b). Yksinkertaisimmillaan saavutettavuus tarkoittaa siis sitä, että mahdollisimman moni pystyy käyttämään digitaalista palvelua itsenäisesti ja helposti mahdollisesta toimintatesteestä huolimatta.

Saavutettavuus edistää kaikkien ihmisten mahdollisuutta toimia yhdenvertaisesti digitalisoidussa yhteiskunnassa. Saavutettava digitaalinen palvelu ottaa huomioon käyttäjät, joilla on jokin digipalvelujen käyttöä haittaava este, esimerkiksi aistivamma, fyysinen tai motorinen rajoite tai kognitiivisia haasteita. Saavutettava palvelu huomioi myös palvelun erilaiset käyttötavat ja -tilanteet, erilaiset päätelaitteet ja apuvälineet, esimerkiksi verkkopalvelun käytön mobiililaitteilla tai ruudunlukijaohjelmistoilla. (Aluehallintovirasto 2020.)

Selovuon (2019: 15) mukaan väestöstä jopa noin 20 % tarvitsee jollain tavoin saavutettavia toteutuksia. Yhä suurempi osa käyttäjistä on myös sellaisia, joilla on vaikeuksia ymmärtää verkkopalveluissa esitettyjä sisältöjä. Luetun ymmärtämistä voi vaikeuttaa esimerkiksi sairaus, lukihäiriö tai se, että sisältöjä lukee muulla kuin omalla äidinkielellä. Kaiken kaikkiaan saavutettavuuden huomioimisesta hyötyy jopa noin 1,5–2 miljoonaa ihmistä pelkästään Suomessa (Selovuon 2019: 15).

Hyvä saavutettavuus ei kuitenkaan kosketa vain niitä, joilla on palvelun käyttöä rajoittava este. Hyvästä saavutettavuudesta hyötyvät kaikki käyttäjät, ja tilapäinen tarve erityisen saavutettavalle palvelulle voi tulla eteen kenelle tahansa. Esimerkiksi tekstitetty video on hyödyllinen myös kuulevalle käyttäjälle, koska videota on helppo katsoa mobiililaitteella ilman ääniä vaikkapa täydessä bussissa. Samaten verkkopalvelun värien oikea kontrasti hyödyttää myös jokaista normaalisti näkevää kirkkaassa auringonpaisteessa. Saavutettava palvelu on erityisen tärkeää juuri esteellisille käyttäjille, mutta meistä jokainen hyötyy siitä, että digitaaliset palvelut rakennetaan mahdollisimman helppokäyttöisiksi.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuuden voi karkeasti jakaa kahteen osa-alueeseen: tekniseen ja kielelliseen saavutettavuuteen. Tekninen saavutettavuus tarkoittaa, että digitaalinen palvelu on toteutettu teknisesti oikein saavutettavuuskriteereiden mukaan. Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa, että digitaalisessa palvelussa olevat kielelliset sisällöt ovat ymmärrettäviä, ja käytetty kieli on selkeää. Seuraavaksi avaan hieman kumpaakin osa-aluetta.

2.1.1 Tekninen saavutettavuus

Tekninen saavutettavuus tarkoittaa, että digitaalinen palvelu on toteutettu teknisesti virheettömästi ja standardeja noudattaen. Tällöin palvelua voi käyttää esimerkiksi erilaisilla päätelaitteilla ja erilaisten teknisten apuvälineiden, kuten puheohjauksen tai ruudunlukuohjelmien avulla. (Esim. Aluehallintovirasto 2020, Celia 2020.)

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet eli Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) ovat kansainvälinen ohjeisto ja kriteeristö verkkoteknologioilla toteutettujen palvelujen saavutettavuuden varmistamiseksi. WCAG-ohjeistuksen laatimisesta ja kehittämisestä vastaa kansainvälinen W3C-yhteisö (World Wide Web Consortium). WCAG-saavutettavuusohjeet on luotu alun perin jo 1990-luvun lopulla, ja Suomessakin niihin on viitattu jo 2000-luvun alkupuolelta lähtien sekä julkisen hallinnon suosituksissa että muissa ohjeistuksissa. WCAG-saavutettavuusohjeet ovat myös pohjana EU:n saavutettavuusdirektiivin ja sitä toteuttavan digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksille.

WCAG-ohjeistus sisältää "periaatteita, yleisiä ohjeita, testattavia onnistumiskriteereitä, monipuolisen kokoelman riittäviä tekniikoita ja neuvoa-antavia tekniikoita sekä dokumentoituja tyypillisiä virheitä esimerkein, resurssilinkein ja koodein varustettuna" (WCAG 2.1¹). Ohjeistuksen ylimmällä tasolla ovat saavutettavuuden periaatteet, joita on neljä: havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus.

Havaittavuus tarkoittaa sitä, että kaikki sisältö ja käyttöliittymän osat (kuten painikkeet) on esitettävä sellaisilla tavoilla, jotka käyttäjä voi havaita. Käytännössä tämä tarkoittaa, että

¹ WCAG-saavutettavuusohjeiden uusien versio WCAG 2.1 julkaistiin keväällä 2018, ja sen virallinen suomennos vuonna 2019.

käyttäjä voi esimerkiksi muuttaa tekstisisällön esitystapaa eri muotoihin, kuten isokokoisemmaksi tekstiksi, puheeksi tai symboleiksi. Myös sisällön yhteydessä olevat kuvat tai muu ei-tekstimuotoinen sisältö pitää kuvailla tekstinä. Havaittavuuteen kuuluu huolehtia myös siitä, että tekstin ja taustan välillä on tarpeeksi erottuvuutta eli värierot ovat riittävät.

Hallittavuus tarkoittaa, että käyttöliittymän osien ja navigoinnin on oltava helposti käytettävissä eri tekniikoilla. Käytännössä tämä tarkoittaa, että verkkopalvelun käytön pitää olla mahdollista esimerkiksi vain näppäimistöä käyttäen ja että digitaalinen palvelu ei sisällä sellaisia aikarajoitteita, että erilaisia apuvälineitä käyttävä käyttäjä ei ehtisi tehdä palvelussa haluamiaan asioita loppuun. Hallittavuutta on myös se, että käyttäjälle tarjotaan erilaisia tapoja navigoida eli liikkua palvelussa, ja käyttäjä hahmottaa sijaintinsa palvelussa.

Ymmärrettävyys tarkoittaa, että sisältöjen ja käyttöliittymän toiminnan tulee olla selkeitä, kielen ymmärrettävää ja toiminnallisuuksien helposti käsitettäviä. Teknisen kriteeristön näkökulmasta tämä tarkoittaa esimerkiksi, että digitaalisen palvelun luonnollinen kieli on merkitty teknisesti oikein, jolloin esimerkiksi ruudunlukijaohjelmisto tietää, onko tietty sisältö suomea, ruotsia vai vaikkapa ranskaa. Ymmärrettävyyteen sisältyy myös ennakoitavuuteen ja loogisuuteen liittyviä kriteerejä sekä kriteerejä, joiden avulla käyttäjiä autetaan välttämään ja korjaamaan virheitä.

Toimintavarmuus tarkoittaa, että sisällön on oltava riittävän toimintavarma, jotta sitä voi käyttää erilaisilla asiakassovelluksilla, mukaan lukien avustavilla teknologioilla. Käytännössä tämä tarkoittaa, että verkkosivusto tai mobiilisovellus on toteutettu teknisesti standardien mukaisesti, jolloin sisällön rakenne (navigaatio, otsikkotasot, kuvat, teksti) voidaan erottaa toisistaan.

Näiden neljän periaatteen alle sijoittuu 13 ohjetta. Ohjeet eivät kuitenkaan ole yksityiskohtaisia ohjeistuksia, vaan niihin on kirjattu yleisiä tavoitteita ja suuntaviivoja saavutettavuuteen. Varsinaiset yksityiskohtaiset ohjeistukset sijoittuvat ohjeiden alle ja niitä kutsutaan onnistumiskriteereiksi. Onnistumiskriteerien avulla voidaan testata, toteutuuko jokin ominaisuus verkkopalvelussa tai mobiilisovelluksessa. Kriteerejä on kaikkiaan 78, ja ne on luokiteltu kolmeen tasoon (A, AA ja AAA), joista A on matalin ja AAA korkein.

Saavutettavuusdirektiivi ja digipalvelulaki edellyttävät digitaalisia palveluja täyttämään A- ja AA-tason onnistumiskriteerit. Näitä on WCAG-ohjeistuksessa yhteensä 50. Kuitenkin digipalvelulaissa määritellään erikseen, että suoria lähetyksiä ei tarvitse tekstittää (vaikka niitä koskeva kriteeri onkin AA-tasoa), joten Suomessa noudatettavia teknisen saavutettavuuden kriteerejä on kaikkiaan 49. Havainnollistan taulukossa 1 saavutettavuusohjeistuksen eri tasoja ja kriteerien määriä eri tasoilla.

Periaatteet	Ohjeet	Onnistumiskriteerit eri tasoilla		
		A	AA	AAA
Havaittavuus	Tekstivastineet	1	-	-
	Aikasidonnainen media	3	2	4
	Mukautettava	3	2	1
	Erottuva	2	7	4
Hallittavuus	Käytettävissä näppäimistöltä	3	-	1
	Tarpeeksi aikaa	2	-	4
	Sairauskohtaukset	1	-	2
	Navigoitava	4	3	3
	Syötetavat	4	-	2
Ymmärrettävyys	Luettava	2	-	4
	Ennakoitava	2	2	1
	Syötteen avustaminen	2	2	2
Toimintavarmuus	Yhteensopiva	2	1	-
<i>Yhteensä 4</i>	<i>13</i>	<i>31</i>	<i>19</i>	<i>28</i>

Taulukko 1: WCAG-ohjeiston eri tasot ja niiden sisällöt.

WCAG-ohjeiston suurin puute on, ettei se sisällä kriteerejä varsinaisten tekstisisältöjen ymmärrettävyyden parantamiseen. Yhtenä periaatteena mainitaan kyllä kielellisesti ymmärrettävä tietosisältö, mutta käytännössä ohjeistuksen kriteerit koskevat sisältöjen teknistä merkitystä (esimerkiksi että sisällön kielikoodi on teknisesti merkitty oikein). Ohjeisto ei myöskään sisällä kriteerejä käytettävyyden parantamiseen. Esimerkiksi Kehitysvammaliiton Papunet-verkkosivustolla nostetaan esille, että WCAG-kriteerit eivät takaa verkkopalvelun helppokäyttöisyyttä tai sisältöjen löydettävyyttä, eivätkä sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä (Kehitysvammaliitto 2020).

2.1.2 Kielellinen saavutettavuus

Kielellinen saavutettavuus ei ole käsitteenä kovinkaan vakiintunut, vaan digitaalisten palvelujen tekstimuotoisen sisällön ymmärrettävyyteen ja selkeyteen voidaan viitata monilla muillakin termeillä ja määritelmillä. Avaan seuraavaksi näistä keskeisimpiä.

Oikeusministeriön selvityksessä sosiaali- ja terveystalvuluista (2018: 19) käytetään termiä *kielellinen saavutettavuus*, jolla tuossa yhteydessä tarkoitetaan, että "asiakas tai potilas on tietoinen palveluista, saa palvelua, tulee ymmärretyksi ja kykenee ottamaan itse vastuuta hoidostaan". Oikeusministeriön selvityksessä kielellinen saavutettavuus kattaa siis enemmän kuin pelkästään tekstimuotoisen sisällön ymmärrettävyyden. Selvityksen mukaan kielellisen saavutettavuuden toteutuminen sisältää myös vaatimuksen, että sosiaali- ja terveystalvulujen "henkilökunta osaa kohdata erilaisia asiakkaita ja tuntee heidän oikeutensa" (mts. 20).

Termiä *kielellinen saavutettavuus* näkee joskus käytettävän myös sellaisessa yhteydessä, kun puhutaan digitaalisten palvelujen käyttäjien kielellisistä oikeuksista eli siitä, millä kielillä palvelua voi käyttää tai onko esimerkiksi viittomakielisellä tai saamenkielisellä käyttäjällä yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää palvelua. Kielelliset oikeudet ja palvelujen kieliversiot ovat toki keskeinen asia yhdenvertaisuuden toteutumisessa, mutta mielestäni niistä puhuttaessa kannattaisi jatkossakin käyttää tarkempaa termiä *kielelliset oikeudet*.

Tekstisisältöjen ymmärrettävyyttä ja selkeyttä voidaan toisinaan kuvata myös termeillä *sisällön saavutettavuus* tai *viestinnän saavutettavuus*. *Sisältö* on terminä tässä yhteydessä mielestäni liian laaja, koska onhan jo teknisen saavutettavuuden ohjeisto nimeltään *Verkkosisällön saavutettavuusohjeet*. *Sisältö* tarkoittaa käytännössä kaikkea digitaalisessa palvelussa julkaistavaa sisältöä, niin käyttöliittymää navigaatioineen kuin käyttöliittymässä esitettäviä tekstejä, kuvia tai videoita. Koen myös termin *viestinnän saavutettavuus* liian laajaksi, koska myös sillä tarkoitetaan laajemmin sekä viestin sisältöä että viestin ulkoasua ja jakelukanavia. Salo (2013: 2) määrittelee viestinnän saavutettavuuden seuraavasti: "Viestinnän saavutettavuus tarkoittaa, että annettu informaatio on sisällöltään ymmärrettävää, ulkoasultaan selkeää, helpokäyttöistä ja helposti saatavilla".

Usein käytössä näkee myös termiä *kognitiivinen saavutettavuus*, joka tarkoittaa tiedon saavutettavuutta ja erilaisia keinoja, joilla helpotetaan tiedon ymmärtämistä, hahmottamista ja muistamista (Leskelä 2019a: 49). Digitaalisessa palvelussa käytetty kieli on hyvin tärkeä osa kognitiivista saavutettavuutta, mutta hyvä kognitiivinen saavutettavuus on huomattavasti laajempi kokonaisuus. Leskelän (mts. 68) mukaan kognitiivisesti saavutettavat sisällöt muodostuvat seuraavista osatekijöistä:

- sisältöjen looginen ja helposti hahmotettava esitysjärjestys (navigaatorakenne)
- sisältöjä monissa muodoissa (teksti, kuva, video, ääni)
- informaation määrä ja ryhmittely
- riittävä kielivalikoima
- helppo ja ymmärrettävä kieli.

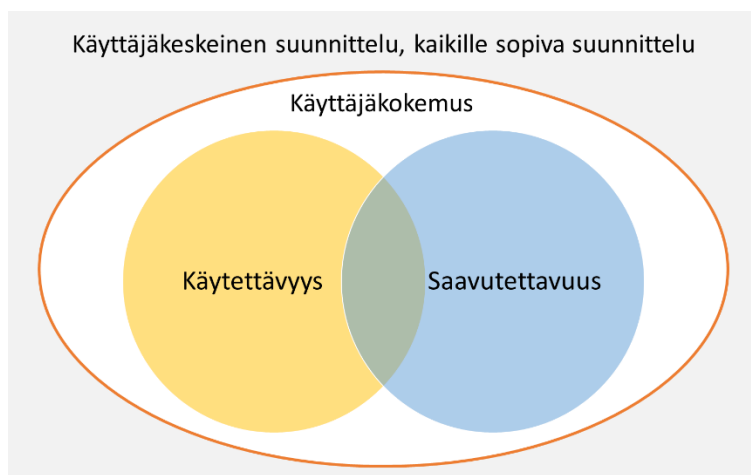
Leskelä (2019a: 69) toteaa myös, että kognitiivisen saavutettavuuden ydinkysymys on nimenomaan hyvä ja ymmärrettävä kieli.

Tässä tutkimuksessa keskityn erityisesti tähän hyvään ja ymmärrettävään kieleen ja käytän siitä termiä *kielellinen saavutettavuus*. *Kielellinen saavutettavuus* -termiä on käyttänyt vastaavanlaisessa merkityksessä myös esimerkiksi Raevaara (2018), jonka mukaan kielelliseen saavutettavuuteen liittyy selkeyden ja ymmärrettävyyden lisäksi myös aineksia vuorovaikutuksesta näkökulmasta sekä kielenkäytön merkityksestä hallinnossa ja julkisissa palveluissa. Julkisen hallinnon palveluissa kielellisellä saavutettavuudella onkin vahva kytkös virkakielen tutkimukseen, johon palaan tarkemmin luvuissa 2.3 ja 2.4.

2.1.3 Saavutettavuuden lähikäsitteet

Saavutettavuuteen liittyvät läheisesti myös käsitteet *käytettävyys*, *käyttäjäkokemus* sekä *käyttäjäkeskeinen suunnittelu* ja *kaikille sopiva suunnittelu*. Saavutettavan, helppokäyttöisen ja käyttökokemukseltaan miellyttävän palvelun rakentaminen vaatii, että palvelun suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa tunnistetaan ja huomioidaan palvelun käyttäjät, käyttäjien erilaiset tarpeet ja vaatimukset.

Olen kuvannut käsitteiden välisiä suhteita kuvaan 1 ja avaan käsitteitä hieman tarkemmin seuraavaksi.



Kuva 1: Saavutettavuus ja lähikäsitteet kaaviokuvassa.

Digitaalisten palvelujen yleinen suunnitteluperiaate *käyttäjälähtöinen suunnittelu* tai *käyttäjälähtöinen suunnittelu (User-Centered Design)* pyrkii huomioimaan käyttäjien tarpeet koko suunnittelu- ja toteutusprosessin ajan. Kyse on suunnitteluperiaatteesta ja -prosessista, jossa käyttäjät ovat mukana palvelujen suunnitteluvaiheessa ja jossa pyrkimyksenä on tuottaa käyttäjälle helppokäyttöisiä palveluja. (VM 2008.)

Vastaavanlainen suunnitteluperiaate on *kaikille sopiva suunnittelu* (Design for All, DfA), jossa otetaan huomioon ihmisten erilaisuus, sosiaalinen osallisuus ja tasa-arvoisuus (EIDD:n Tukholman julistus 2004). Suomen Design for All -verkosto on määritellyt käsitteen seuraavasti:

Design for All tarkoittaa sellaisia suunnitteluun liittyviä strategioita tai keinoja, joilla edistetään ympäristöjen esteettömyyttä, palvelujen saavutettavuutta ja tuotteiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille. (Tahkokallio 2009: 4.)

Kaikille sopiva suunnittelu ei ole kokoelma tiettyjä suunnittelun menetelmiä, vaan pikemminkin taustafilosofia kehittämistyöhön. Keskeisintä on ajatus siitä, että erilaisten käyttäjien kuuleminen koko suunnitteluprosessin ajan saa aikaan kaikille sopivia palveluita. (Hermunen 2009: 87.) Kaikille sopiva suunnittelu tarkoittaa myös sitä, että palvelut sopivat sellaisenaan, ilman erillisiä räätälöintejä, mahdollisimman monelle käyttäjälle (LVM 2005: 8).

Saavutettavuutta laajempi käsite on myös *käyttäjälähtöisyys* (myös termiä *käyttökokemus* käytetään, engl. *user experience, UX*). Käyttäjälähtöisyys sisältää palvelun käyttöliittymän ja käytettävyyden lisäksi kaiken, mitä käyttäjä kokee, havainnoi, tuntee ja ajattelee palvelun

käytön aikana ja sen jälkeen (ISO 9241-210). Käyttäjäkokemukseen vaikuttavat käyttöliittymän visuaalinen ilme, palvelun tuottajan brändi, käyttötilanne ja varsinainen palvelun sisältö.

Lähikäsitteistä *käytettävyys* tai *helppokäyttöisyys* on kaikkein eniten kytköksissä saavutettavuuteen, mutta täysin synonyymejä nämä käsitteet eivät ole. Käytettävyydellä tarkoitetaan menetelmiä ja teorioita, joita hyödyntämällä käyttäjän ja laitteen tai palvelun yhteistoimintaa pyritään saamaan tehokkaammaksi ja käyttäjän kannalta miellyttävämmäksi. Käytettävyys hyödyntää sekä kognitiivisen psykologian että ihmisen ja koneen vuorovaikutuksien tutkimusta. (Sinkkonen–Kuoppala–Parkkinen–Vastamäki 2002: 19.) Arkikielessä käytettävyydellä tarkoitetaan usein sitä, toimiiko palvelu tai tuote, niin kuin haluaisit sen toimivan tai miten helppo verkkopalvelua on käyttää. Hyvä käytettävyys tarkoittaa vaivatonta, tehokasta ja virheetöntä käyttöä. Voisikin ajatella, että hyvä käytettävyys on huomaamattomaa, kun huono käytettävyys taas turhauttaa ja ärsyttää.

Käytettävyystutkija Jacob Nielsenin käytettävyysohjeistot ja -heuristiikat ovat olleet jo vuosien ajan kansainvälisesti suunnannäyttäjinä verkkopalvelujen kehittämiseksi. Nielsenin mukaan (1993: 26) käytettävyys tarkoittaa seuraavia osa-alueita:

- **Opittavuus:** Palvelu on helposti opittava, jotta käyttäjä pääsee nopeasti etenemään ja käyttämään palvelua.
- **Tehokkuus:** Palvelua on tehokasta käyttää ja käyttäjä saa tehtyä tavoittelemansa asiat.
- **Muistettavuus:** Palvelun käyttö on vaivatonta myös harvemmin käytettynä.
- **Virheettömyys:** Palvelu on toteutettu niin, että käyttäjä pystyy käyttämään sitä ilman virheitä käytön aikana. Palvelu myös kertoo ja opastaa käyttäjää korjaamaan mahdolliset virheet.
- **Tyytyväisyys:** Palvelun käyttö tuntuu miellyttävältä.

Vaikka käytettävyys ja saavutettavuus ovatkin hyvin läheisiä termejä, on muistettava, että käytettävyydeltään hyvä verkkopalvelu ei automaattisesti ole saavutettava, jos toteutusta ei ole tehty saavutettavasti. Vastaavasti myöskään täysin saavutettava verkkopalvelu ei ole automaattisesti helppokäyttöinen tai miellyttävä käyttää, jos näihin ei ole kiinnitetty huomiota.

2.2 Ohjeet, suositukset ja säädökset

Verkkopalvelujen käyttäjälähtöistä suunnittelua, käytettävyyttä ja saavutettavuutta on pyritty edistämään julkishallinnossa jo 2000-luvun alkupuolelta lähtien, ja aiheista on ollut saatavilla useita suosituksia ja ohjeita. Myös lainsäädännöllä ja säädöksillä on kytköksiä saavutettavuuteen.

Julkisen hallinnon suositus² *JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet* (2005) sekä tämän suosituksen myöhemmin korvannut *JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen* (2014) nostivat vahvasti esille käyttäjien osallistamisen verkkopalvelujen kehittämiseen. Suosituksissa korostettiin, että palvelut tulee suunnitella niin, että ne tukevat käyttäjien tarpeita ja ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä. Palveluissa tulisi huomioida käyttäjien erityistarpeet, esimerkiksi ikääntymisen, maahanmuuton, oppimisvaikeuksien, lukemis- ja kirjoitusvaikeuksien, näkö- ja kuulovaikeuksia tai muiden vastaavien toimintarajoitusten aiheuttamat tarpeet.

Myös valtiovarainministeriön julkaisema *Verkkopalvelujen laatukriteeristö* tähtäsi siihen, että julkisen hallinnon verkkopalvelut olisivat mahdollisimman laadukkaita, ja niiden laatua myös seurattaisiin laatukriteeristön osana olevan arviointityökalun avulla. Laatukriteeristö julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 2004, ja kriteeristöä päivitettiin kahteen otteeseen vuosina 2007 ja 2012. (VM 2012.) Laatukriteeristö ja arviointityökalu poistuivat käytöstä vuoden 2016 lopussa.

Valtiovarainministeriö julkaisi vuonna 2008 myös hallinnolle suunnatun ohjeen *Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa*. Ohjeen tarkoituksena oli täydentää JHS 129 -suositusta sekä laatukriteeristöä ja "antaa käytännön ohjeita ja neuvoja siitä, millä tavalla varmistetaan käyttäjälähtöisyyden toteutuminen verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen eri vaiheissa" (VM 2008: 6). Myös tässä ohjeessa nostettiin esille erityisryhmien huomioiminen ja saavutettavuus: "Saavutettavuuden toteuttamiseksi on ymmärrettävä mahdollisten erityisryhmien tarpeet, jotka palvelua tulevat käyttämään" (mt.). Kaikista näistä ohjeistuksista

² Julkisen hallinnon suositusten (JHS) tavoitteena oli edistää sähköistä asiointia, toimintatapoja sekä tietojen ja rekistereiden yhteiskäyttöä julkisessa hallinnossa. JHS-suosituksia julkaisi vuoden 2019 loppuun asti Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA). (JHS-sanasto.)

viitattiin jo tuolloin kansainvälisiin WCAG-ohjeistuksiin saavutettavien verkkopalvelujen toteuttamiseksi.

Suomen lainsäädännössä on myös useita lakeja ja säädöksiä, jotka liittyvät saavutettavuuteen. Esittelen seuraavaksi niistä keskeisimmät.

2.2.1 YK:n vammaissopimus

YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista eli lyhyemmin YK:n vammaissopimus tuli voimaan vuonna 2006, ja Suomi ratifioi sopimuksen vuonna 2016. Vammaissopimus nostaa esille vammaisten ihmisten tasa-arvoisuuden ja yhdenvertaisuuden muiden kanssa ja kieltää kaikenlaisen syrjinnän vammaisuuden perusteella. Sopimus sisältää useita saavutettavuuteen ja esteettömyyteen liittyviä vaatimuksia, jotka myös ohjaavat suomalaista lainsäädäntöä ottamaan saavutettavuuden paremmin huomioon (Leskelä 2019a: 50). Vammaissopimuksen 9. artiklan mukaan saavutettavuus on ihmisoikeus. Jos digitaaliset palvelut eivät ole saavutettavia, eivät ihmisoikeudet toteudu. Vammaissopimuksen 21. artikla määrittelee myös oikeuden tiedonsaantiin. Sen tarkoitus on varmistaa, että vammaisten henkilöiden tulisi saada kaikille tarkoitettu tieto itselleen saavutettavassa muodossa.

Vammaissopimukseen liittyviä toimia on kuvattu Euroopan vammaisstrategiassa 2010–2020. Strategiassa pyritään esteiden poistamiseen kahdeksalta keskeiseksi nimetyltä toiminta-alueelta. Yksi näistä on *esteettömyys ja saavutettavuus*, ja tällä tarkoitetaan, että "vammaisilla henkilöillä on muiden kanssa yhdenvertainen pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä muihin järjestelyihin ja palveluihin" (Euroopan komissio 2010: 5). Strategian mukaan EU:n 27 maassa "keskimäärin vain noin 5 prosenttia julkisista verkkosivustoista täyttää täysin verkkosisällön saavutettavuutta koskevat standardit – osittainen saavutettavuus tosin toteutuu tätä useamman sivuston kohdalla" (mt.). Strategiassa ehdotetaan toimenpiteiksi mm. uusia säädöksiä saavutettavuuden edistämiseksi.

2.2.2 Saavutettavuusdirektiivi

Yksi osa Euroopan vammaisstrategian toimeenpanoa on Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta eli ns. saavutettavuusdirektiivi, joka astui voimaan joulukuussa 2016. Direktiivi edellyttää julkisen sektorin organisaatioita tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Direktiivissä saavutettavuudella tarkoitetaan "periaatteita ja tekniikoita, joita on noudatettava verkkosivustojen ja mobiilisovellusten sekä niissä esitettävän sisällön suunnittelussa, kehittämisessä, ylläpidossa ja päivittämisessä, jotta ne olisivat paremmin käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, saavutettavissa" (EU 2016/2102: johdanto-osan kohta 2).

Direktiivi sisältää vaatimukset saavutettavuuden minimitasosta ja keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan (EU 2016/2102). Saavutettavuusdirektiivin mukaan verkkopalvelujen ja mobiilisovellusten tulee täyttää eurooppalaisen saavutettavuusstandardin (EN 301 549) vaatimukset. EN 301 549 -standardi on yhteinen eurooppalainen standardi, joka määrittelee saavutettavuusvaatimukset julkisen sektorin tieto- ja viestintätekniikan hankinnoissa. Yksi osa standardista keskittyy nimenomaan verkkopalvelujen vaatimuksiin. Standardi noudattaa pitkälti kansainvälisiä WCAG-saavutettavuusohjeita (WCAG 2.1, AA-taso), joista kerroin tarkemmin luvussa 2.1.1.

Saavutettavuusdirektiivin myötä myös jäsenvaltioiden lainsäädäntö yhdenmukaistuu julkisten palvelujen saavutettavuuden osalta, ja tämän myötä tavoitteena on, että digitaalisten palvelujen saavutettavuus paranee koko Euroopan tasolla.

2.2.3 Digipalvelulaki

Saavutettavuusdirektiiviä toteuttaa Suomessa laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta eli ns. digipalvelulaki (306/2019). Digipalvelulain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen helppokäyttöisyyttä, laatua, saatavuutta, tietoturvallisuutta ja yhteensopivaa toteuttamista sekä digitaalisten palvelujen saavutettavuutta. Esittelen tässä lyhyesti kuitenkin vain saavutettavuuteen liittyvät velvoitteet.

Digipalvelulain tarkoitus on edistää kaikkien mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja yhdenvertaisesti. Lain velvoittavuus on saavutettavuusdirektiiviä laajempi. Suomessa laki koskee julkishallinnon lisäksi myös joitakin yksityisiä toimijoita. Laki velvoittaa kaikkia viranomaisen asemassa toimivia organisaatioita eli julkisen hallinnon organisaatioita, julkisoikeudellisia laitoksia ja järjestöjä sekä osaa yksityisestä sektorista, esimerkiksi pankki- ja vakuutussektoria sekä vesi-, energia-, liikenne- ja postipalvelujen tarjoajia. Näiden yksityisten toimijoiden on katsottu hoitavan yhteiskunnan kannalta merkittäviä tehtäviä, ja näiden kuuluminen lainsäädännön piiriin edistää sitä, että erityisesti vammaiset henkilöt voivat hoitaa asiansa mahdollisimman itsenäisesti. Digipalvelulaki astui voimaan 1.4.2019 ja sen soveltaminen alkoi saavutettavuusvaatimusten osalta porrastetusti 23.9.2019 alkaen.

Digipalvelulain keskeiset vaatimukset saavutettavuuden osalta ovat:

1. Digitaalisen palvelun pitää noudattaa kansainvälisiä verkkosisällön saavutettavuusohjeiden A- ja AA-tason kriteerejä. Noudatettavia kriteerejä on yhteensä 49.
2. Palvelusta pitää löytyä saavutettavuusseloste, joka kertoo, miten saavutettava palvelu on. Euroopan unioni on määritellyt saavutettavuusselosteen rakenteen ja sisällön.
3. Digitaalisen palvelun käyttäjillä pitää olla mahdollisuus antaa palautetta saavutettavuusselosteessa näkyvän palautekanavan kautta. Palautteeseen pitää vastata kahden viikon kuluessa.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksissa määritellään vain saavutettavuuden lakisääteinen minimitaso, jossa keskeisenä on direktiivissä määriteltyjen teknisten saavutettavuuskriteerien noudattaminen. Digipalvelulain perusteluissa (HE 60/2018) saavutettavuus nähdään yleisemmin kaiken toiminnan periaatteena. Myös saavutettavuutta valvovan viranomaisen, Etelä-Suomen aluehallintoviraston Saavutettavuusvaatimukset-verkkosivustolla tuodaan esille saavutettavuuden laajempi merkitys:

Lain yhtenä tavoitteena on tehdä saavutettavuuden huomioimisesta osa normaalia viranomaistoimintaa. Käytännössä tällä tarkoitetaan, että saavutettavuus ymmärrettäisiin keskeisenä toiminnan periaatteena, joka pitäisi ottaa huomioon kaikessa verkkosisältöjen ja -palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja ylläpidossa. (Saavutettavuusvaatimukset.fi)

On muistettava, että lainsäädäntö määrittelee vain vähimmäisvaatimukset erityisesti teknisen saavutettavuuden osalta. Nämä vaatimukset eivät kuitenkaan kata kaikkea saavutettavuuden, helppokäyttöisyyden tai hyvän käyttäjäkokemuksen osuuksia. Lain vaatimusten noudattaminen ei siis takaa, että digitaalinen palvelu olisi täysin saavutettava tai helppokäyttöinen. Laki määrittelee vähimmäistason, jonka avulla pääsemme kuitenkin lähemmäs sellaista digitaalista yhteiskuntaa, jossa jokainen voi käyttää palveluja yhdenvertaisesti ja itsenäisesti.

Digipalvelulain perusteluissa (HE 60/2018: 72) nostetaan myös esille digitaalisten palvelujen kielellisen sisällön ymmärrettävyys, selkeän ja hyvän yleiskielen käyttäminen ja tietyissä tapauksissa myös selkokielen käyttäminen. Tarkastelen näitä tarkemmin luvussa 2.3.

2.2.4 Muu lainsäädäntö

Digipalvelulaki sisältää keskeiset veloitteet digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen, mutta Suomen lainsäädännössä on myös muita lakeja, jotka liittyvät saavutettavuuteen.

Perustuslaki (731/1999) takaa kaikkien ihmisten yhdenvertaisuuden. Ketään ihmistä ei saa asettaa eriarvoiseen asemaan esimerkiksi iän tai vammaisuuden perusteella. Perustuslaissa määritellään myös oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin.

Perustuslain 21 §:ssä mainitaan myös jokaisen oikeus saada viranomaisilta asianmukaisia palveluita. Digitaaliset palvelut ovat osa viranomaisten palveluvalikoimaa, joten palvelujen saavutettavuus kaikille on osa hyvän hallinnon toteuttamista. (HE 60/2018.)

Yhdenvertaisuuslain (1325/2014) tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Digitaalisten palvelujen saavutettavuuden kannalta yhdenvertaisuuslaki on merkittävä. Lain useassa kohdassa säädetään työelämään, koulutukseen ja palvelujen tarjoamiseen ja tuottamiseen liittyvää saavutettavuutta. Laki kieltää muun muassa vammaan tai toimintarajoitteeseen perustuvan syrjinnän, joten se samalla velvoittaa palvelun tarjoajia tekemään palvelunsa kaikille käyttäjille.

Yhdenvertaisuuslaissa on pykälä kohtuullisista mukautuksista (1325/2014, 15 §). Se tarkoittaa sitä, että palvelun tarjoajan on tehtävä tarvittavia mukautuksia, jotta vammainen tai toimintarajoitteinen käyttäjä voi käyttää palvelua. Tämä ei välttämättä tarkoita muutoksia digitaaliseen palveluun, mutta pääasia on, että esteellinen henkilö voi yhdenvertaisesti muiden kanssa saada tarjolla olevia palveluja (Kehitysvammaliitto/Papunet).

Hallintolaissa (434/2003) määritellään, että viranomaisen on käytettävä ymmärrettävää, selkeää ja asiallista kieltä. Hallintolaissa on säädetty myös palveluperiaatteesta, ja viranomaisten digitaaliset palvelut ovat osa niiden tehtäviin kuuluvien palvelujen toteuttamista. Palveluperiaatteen mukaisesti viranomaisen on järjestettävä asiointi ja asian käsittely niin, että asioiva saa asianmukaisesti tarvitsemiaan palveluja. Asiointipalvelujen yhdenvertainen toteuttaminen on vahvasti osa perusoikeuksien toteutumista. Selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä palveluperiaate ovat keskeisiä saavutettavuuden kannalta. Myös digipalvelulain perusteluissa viitataan hallintolain kohtiin:

Viranomaisten verkkosivustoilla olevien tietojen on oltava selkeitä ja ymmärrettäviä, jotta hallinnon asiakkaat, erityisryhmät mukaan lukien, saavat käsityksen siitä, miten viranomaisessa asioidaan, miten asia voidaan saattaa vireille viranomaisessa ja millä tavalla asiakas voi saada hallintolain 8 §:ssä säädettyä neuvontaa. (HE 60/2018: 8)

Kuntalaki (410/2015) määrittelee, että kunnan viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Kunnan järjestämiä palveluja sekä kunnan toimintaa koskevat keskeiset tiedot on julkaistava yleisessä tietoverkossa eli verkkopalvelussa. Lain mukaan kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan, ja osallistumista voidaan edistää esimerkiksi suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa.

Kielilaki (423/2003) turvaa perustuslaissa säädetyn oikeuden käyttää viranomaispalveluissa omaa kieltä, joko suomea tai ruotsia.

Myös **saamen kielilaki** (1086/2003) sekä **viittomakielilaki** (359/2015) edistävät kielellisten oikeuksien turvaamista näitä kieltä käyttäville.

Yleisenä huomiona saavutettavuuteen liittyvän lainsäädännön ja säädösten osalta voisi todeta, että kaiken pohjana on yhdenvertaisuus. Yhdenvertaisuus ilmenee eri laeissa eri tavoin, mutta tavoite on sama. Ihmisiä kohdellaan yhdenvertaisesti ja kaikilla on oikeus saada tietoa ja käyttää palveluja. Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset ovat vain yksi osa tässä kokonaisuudessa.

2.3 Selkeä virkakieli ja selkokieli

Aivan samoin kuin hyvän saavutettavuuden tavoittelu, on kielen selkeys ja ymmärrettävyys ollut tavoitteena hallinnossa jo vuosikymmeniä. Suomi on myös ollut ensimmäisiä maita, joissa virkakielen ymmärrettävyydestä on säädetty. Valtion viranomaisia koskenut virkakielisäädös tehtiin jo vuonna 1982, ja vuonna 2004 uudistuneen hallintolain myötä hyvän kielenkäytön vaatimus tuli koskemaan koko julkishallintoa. (VM 2019: 1.)

Virkakieltä ohjaa hallintolaissa annettu hyvän kielenkäytön vaatimus: "viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä" (434/2003 § 9). Vastaavanlainen vaatimus löytyy myös kuntalaista: "Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet" (410/2015 § 29). Hyvä virkakieli on siis selkeää, ymmärrettävää ja asiallista. Selkeys tarkoittaa, että lukija pystyy helposti hahmottamaan tekstistä kaikkein olennaisimman tiedon. Teksti rakentuu selkeiksi kokonaisuuksiksi esimerkiksi otsikoinnin ja hyvän lauserakenteen avulla. Ymmärrettävyys tarkoittaa, että teksti huomioi lukijan ja hänen tarpeensa. Tekstissä käytetään tuttuja sanoja ja ilmauksia, ja teksti ohjaa lukijaa. Asiallisuus tarkoittaa, että teksti on sävyltään arvostava ja erilaisia lukijoita kunnioittava. (VM 2019: 3.)

Verkkosisältöjen ymmärrettävyys mainitaan jo vuosia sitten esimerkiksi Liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyyttä edistävässä toimenpideohjelmassa (LVM 2005 ja 2011) sekä Viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit -julkaisussa (LVM 2014: 49):

Voidakseen osallistua yhteiskunnan toimintaan on ihmisten myös saatava tietoa niin, että se on heille ymmärrettävää. Saavutettavuudessa tulee huomioida paitsi käyttöympäristön saavutettavuus myös tiedollinen saavutettavuus kaikkien palvelujen käyttäjien kannalta.

Kuten jo lainsäädännön yhteydessä mainitsin, nousee digipalvelulain perusteluissa (HE 60/2018: 72) esille myös digitaalisten palvelujen kielellisen sisällön saavutettavuus. Hallituksen esityksen (mt.) mukaan hyvä saavutettavuus on kielen osalta ymmärrettävyyttä, ja digitaalissa palveluissa olisi:

- käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä (hallintolain mukaisesti)
- tietyissä tapauksissa käytettävä selkokieltä
- tietyissä tapauksissa käytettävä sisällön esittämiseen kuvia, grafiikkaa tai video- tai ääniaineistoja
- turvattu kielelliset oikeudet (kielilain mukaisesti)
- perusoikeuksien keskeinen sisältö tarjottava myös kuvitettuna selkokielenä.

Saavutettavuuden näkökulmasta on muistettava, että selkeäkin kieli on osalle käyttäjistä edelleen liian vaikeaa. Heitä varten on olemassa selkokieli. Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi (Leskelä 2019a: 93). Selkokielen tarvitsijoita ovat esimerkiksi kehitysvammaiset henkilöt, ikäihmiset ja muistisairaat henkilöt sekä henkilöt, jotka opettelevat suomen kieltä.

Selkokielen huomioiminen verkkopalvelujen kehittämisessä on mainittu jo vuonna 2005 julkaistussa JHS 129 -suosituksessa, ja selkokielelle on otettu kantaa myös liikenne- ja viestintäministeriön esteettömyysindikaattoreissa:

Selkokieltä pitäisi käyttää silloin, kun palvelun sisällön ymmärrettävyys on varmistettava mahdollisimman laajoille kohderyhmille. Monet julkishallinnon palvelut kannattaisi toteuttaa ainakin osin selkokielellä. (LVM 2014: 49.)

Myös selkokieltä on edistetty Suomessa jo 1980-luvulta lähtien. Selkokielen tarvearvion (Juusola 2019: 3) mukaan selkokielen tarvitsijoita on Suomessa noin 650 000–750 000. Luku on kasvanut 100 000 aiemmasta vuonna 2014 tehdystä tarvearvioinnista. VM:n politiikkatarkastuksen (VM 2019: 4) mukaan ongelmana on, että viranomaiset käyttävät selkokieltä edelleen hyvin vähän.

Maininnat selkeästä ja ymmärrettävästä kielestä sekä selkokielestä löytyvät vain digipalvelulain esitöistä eli hallituksen esityksen perusteluosiosta, eivät itse lakitekstistä. Tähän ovat myös tarttuneet esimerkiksi selkokielen neuvottelukunta ja suomen kielen lautakunta. Selkokielen neuvottelukunta (2017) toivoi kannanotossaan saavutettavuusdirektiiviin erillistä kirjausta ymmärrettävyydestä ja kielellisestä saavutettavuudesta, koska Verkkosisällön saavutettavuusohjeet eivät ota näihin suoraan kantaa. Myös suomen kielen lautakunta (Kotus 2018) totesi lausunnossaan digipalvelulain luonnokseen, että lakiin tulisi kirjata yksiselitteiset velvoitteet asiallisesta, selkeästä ja ymmärrettävästä yleiskielestä sekä tarvittaessa selkokielestä. Lautakunta nosti esille, että kielellinen ymmärrettävyys on niin keskeinen osa saavutettavuutta, että se pitäisi myös lakitekstissä varmistaa. Lautakunta teki myös ehdotuksen vaatimuksen muotoilusta:

Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että digitaalisissa palveluissa käytetty kieli on asiallista, selkeää ja ymmärrettävää. Jos palvelun luonne tai kohderyhmä sitä edellyttää, palvelu on toteutettava selkokielellä.

Hallituksen esityksen (HE 2018: 72) perusteluteksteissä on lisäksi mainittu, että sisällön saavutettavuudelle ja ymmärrettävyyden vaatimuksille on hyvin vaikea toteuttaa yhdenmukaisesti arvioitavia ja mitattavia kriteerejä. Vaikka sisällön ymmärrettävyyden vaatimus on lainsäädännössä yleinen vaatimus, jää ymmärrettävyyden toteutumisen arviointi saavutettavuuden näkökulmasta käytännössä tapauskohtaiseksi tai lopulta arviointia tehdään vasta mahdollisten kanteluiden yhteydessä (HE 2018: 72). Myös Leskelä (2019a: 52) mainitsee, että sisällön saavutettavuuden arviointi on toistaiseksi aina asiantuntijatyötä.

2.4 Aiempaa tutkimusta

Digitaalisten palvelujen kielellisen saavutettavuus sivuaa niin virkakielen kuin selkokielen tutkimuksen kenttää. Toisaalta kielellisellä saavutettavuudella on yhtymäkohtia verkkoviestinän ja saavutettavuuden tutkimuksiin. Tässä luvussa tarkastelen näiden aiheiden aiempia tutkimuksia yleisellä tasolla.

Viranomaisten käyttämän kielen ymmärrettävyyteen alettiin kiinnittää systemaattisemmin huomiota jo 1970-luvulla. Selkeä virkakieli nähtiin kansalaisten osallisuuden ja oikeusturvan

kysymyksenä ja virkakieltä parannettiin niin komiteoissa kuin erilaisissa toimenpideohjelmissa (OKM 2014: 29). Virkakielen kehittämisen toimet keskittyivät alussa erityisesti kielenhuollon näkökulmiin, ja myös tutkimuksessa painopiste oli kielen selkeydessä ja ymmärrettävyydessä (Hiidenmaa 2000: 25–32). Tutkimuksissa on usein pyritty selvittämään piirteitä, jotka tekevät virkakielen tekstiasiakirjoista vaikeaselkoisia ja epäselviä. 1990-luvun loppupuolelta lähtien tutkimuksissa on kiinnitetty enemmän huomiota teksteihin laajemmin sekä tekstien syntytapaan (Heikkinen 2002).

Virkakielellä tarkoitetaan viranomaisten ja julkisten palvelujen tarjoajien käyttämää kieltä. Kyse ei ole kuitenkaan mistään erillisestä kielimuodosta, vaan monenlaisista viranomaisteksteistä erilaisissa yhteyksissä ja käyttötilanteissa (esim. Hiidenmaa 2000: 37, Tiililä 2018). Virkakielen tutkimuksissa on kyllä tunnistettu virkakielen rekisterille tyypillisiä piirteitä kielen eri tasoilla, esimerkiksi sanastosta, sanonnoista, lausekkeista, lauserakenteista, tekstin jäsentelystä ja muista tekstin esitystavoista (Hiidenmaa 2000: 37), mutta tästä huolimatta virkakieli ei ole yksi, yhtenäinen kielimuoto. Virkakieli kannattaakin määritellä toimijalähtöiseksi kieleksi, jota viranomaiset ja julkisten palvelujen tarjoajat käyttävät työssään (Tiililä 2017: 6; OKM 2014: 39). Käytännössä virkakieli näkyy siis hyvin monenlaisissa eri teksteissä, tekstilaajeissa ja kielenkäytön tilanteissa.

Virkakielen tutkimusta on vuosien varrella toteutettu monissa hankkeissa, joissa Kotimaisten kielten keskus on ollut mukana. Yksi laajimmista hankkeista oli vuosina 1997–2000 toteutettu tutkimushanke, jossa haluttiin tehdä näkyväksi hallinnon tekstejä ja työtä tekstien takana. Tämä akvaariohankkeeksi nimetty tutkimushanke tarkasteli Helsingin kaupungin opetusviraston virkatekstejä niin tekstianalyysin kautta kuin myös virkakontekstin ilmentyminä. Tutkimusten tuloksia esitellään kattavasti teoksessa *Teksti työnä, virka kielenä* (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000). Yksi hankkeen keskeisimpiä huomioita oli, että syy tekstien ja kielen vaikeaselkoisuuteen voi olla organisaatioiden kulttuurissa, virastojen käytänteissä, työtaivoissa ja asenteissa. Ymmärtääkseen tekstejä tutkijan pitää ymmärtää myös sitä, miten tekstit syntyvät. (Heikkinen 2000.)

Heikkisen (2000: 290) mukaan virkatekstien muuttumattomuutta kuvaavat käsitteet *konventio*, *traditio* ja *instituutio*, joiden merkityksiä yhdistää staattisuus, pysyvyys. Nämä nähdään

myös vastakohtina luovuudelle, yksilöllisyydelle ja muutokselle (mt.). Esimerkiksi Tiililä (2007) ja Kankaanpää (2006) ovat tutkineet väitöskirjoissaan virkatekstien ja niiden kontekstin välisiä kytköksiä. Kankaanpään (2006) tutkimus Helsingin kaupungin rakennusviraston lehdistötiedotteiden kielestä nosti esille, että viranomaisen tiedotusympäristön toimintakulttuurin muutos vaikutti myös tiedotteiden kielen muuttumiseen. Tiililän (2007) tutkimus Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kuljetuspäätöksistä toi esille, että päätöstekstien kirjoittamista ohjaavat tiukasti lainsäädäntö, viraston konventiot sekä teknisen tekstintuotannon standardointi. Tiililä (mts. 232) kiteyttää itse tutkimuksensa ytimen: "Jos päätösten puutteita haluttaisiin korjata, olisi ennen kaikkea puututtava tekstien tekemisen tapoihin ja edellytyksiin." Myös Ponkalan (2019) Pro gradu -tutkimus nosti esille, miten ministeriön muistioiden kirjoittamisessa instituution konventiot ja käytänteet ohjasivat vahvasti muistiossa käytettyä kieltä. Totutuista toimintamalleista pidetään kiinni, koska se myös vahvistaa työyhteisön sosiaalisia suhteita. Vahvan konvention kyseenalaistaminen on vaikeaa, ja se voisi jopa asettaa yksittäisen työntekijän epäsuotuisaan asemaan kollegoiden ja esimiehen edessä. (Mts. 80.) Siksi on helpompaa tehdä niin kuin aina ennenkin on tehty.

Kuten Raevaara (2018) mainitsee kolumnissaan, ovat julkisen hallinnon digitaalisten palvelujen tekstisisällöt osa hallinnon tekstien verkostoa. Julkisen hallinnon verkkopalveluissa, sähköisen asioinnin palveluissa ja mobiilisovelluksissa julkaistavat tekstit ovat jatkumoa viranomaisten muille teksteille. Viranomaiset myös ohjaavat asiakkaansa yhä useammin verkkopalveluihin niin hankkimaan tietoa kuin hoitamaan asiansa sähköisesti.

Verkkoviestintä eroaa muusta viranomaisviestinnästä nimenomaan kanavansa takia. Koskela (2005: 262) erottelee verkkosivujen sisällöistä kolme keskeistä ominaisuutta: *muoto* tarkoittaa sivujen käyttöön liittyviä kielenaineiksia, esimerkiksi navigaatio, *sisältö* on sivujen varsinainen pääsisältö ja *funktio* tarkoittaa sitä tehtävää, jota verkkosivu toteuttaa. Koskelan (2007: 139, 144) analysoimissa verohallinnon verkkosisällöissä toteutuu kaksi päätehtävää: tiedon välittäminen ja toimintaan kehottaminen. Edelleen nämä kaksi päätehtävää ovat vahvasti olemassa ja läsnä, mutta nykyään yhä useammin viranomaisten verkkopalveluissa on pyrkimys ohjata asiakasta nimenomaan toimintaan. Tähän ohjaa vahvasti koko hallinnon tavoite digitaalisten palvelujen ensisijaisuudesta, mikä tarkoittaa, että asiakkaat halutaan ohjata käyttämään sähköisiä palvelukanavia itsenäisesti (VM 2020a).

Svinhufvud (2005) nostaa myös esille verkkosivujen multisemioottisen ja multilineaarisen luonteen. Verkkosivujen multisemioottisuus tarkoittaa sitä, että merkityksiä luodaan useammalla tavalla – merkityksiin vaikuttavat tekstin lisäksi sivulla olevat kuvat, videot ja itse asiassa kaikki käyttöliittymässä olevat muut elementit. Multilinearisuus puolestaan tarkoittaa, että verkkosivun sisältöä ei lueta yhtä lineaarisesti kuin paperilla olevaa tekstiä. Svinhufvud (mt.) toteaa, että verkkosivun käyttäjä voi periaatteessa aloittaa lukemisen mistä kohdasta tahansa. Useissa käytettävyytutkimuksissa (esim. Nielsen–Morkes 1997) on osoitettu, että verkkosivujen käyttäjät etenevät verkkosivuilla enemmänkin skannaten, katseella tutkien ja poimien sisällöstä lauseita tai katkelmia. Tämä asettaa verkkosivujen sisällöille aivan omanlaisiaan vaatimuksia.

Keskeinen verkkosivuja ohjaava periaate onkin sivujen käytettävyys. Käytettävyyden näkökulmasta virkatekstejä on tutkinut Riitta Suominen (2019), jonka väitöskirjatutkimus osuu lähimmäksi omaa tutkimustani. Tutkimuksessa hyödynnetään käytettävyytutkimuksen menetelmiä ja selvitetään, miten kuntien päätöspöytäkirjoista voidaan muokata ymmärrettävämpiä versioita verkkoon ja sosiaaliseen mediaan. Tutkimuksen koehenkilöt eli kokeneet kuntaviestijät löysivät tekstien käytettävyysoongelmiin ratkaisuja, jotka noudattivat pitkälti verkkokirjoittamisen, virkakielenhuollon ja selkokirjoittamisen ohjeistoja. Osana väitöskirjaansa Suominen (mts. 308) myös muotoili ehdotuksen kunnan verkkotekstien käytettävyysohjeeksi. Vaikka tutkimuksen aineistona oli kuntaorganisaatioiden päätöspöytäkirjat, antavat tutkimustulokset viitteitä, että tekstien tiivistäminen ja pelkistäminen olisi vastaavalla tavalla mahdollista myös muualla.

Selkokielen tutkimusta on Suomessa tehty vielä verrattain vähän. Osassa selkokieleen liittyvissä opinnäytteissä on tehty vertailevaa tekstianalyttistä tutkimusta selkokielisen ja yleiskielisen tekstin välillä, osassa on tutkittu maahanmuuttajille suunnatun selkoistetun kielen piirteitä ja osassa kaunokirjallisuuden selkoistettuja versioita. Selkokielestä tehtyjä väitöskirjoja on toistaiseksi vain kaksi: Kulkki-Niemisen (2010) selkoistettua uutista käsittelevä lingvistinen tutkimus sekä Vinnin (1998) erityispedagogiikan tutkimus, jossa vertaillaan, miten luku-taitoiset kehitysvammaiset ihmiset ymmärtävät selko- ja yleiskielisen tekstiä.

Selkokieleen liittyviä kirjallisuutta on kuitenkin ilmestynyt vuosien varrella, mm. Virtanen (2009) ja tuoreimpana Leskelän (2019a) kattava teos selkokielen taustoista ja kielenpiirteistä. Kirjassa nostetaan esille myös kognitiivisen ja kielellisen saavutettavuuden näkökulma, ja selkokielen asema saavutettavuuden kentällä. Selkokielen käyttäminen onkin yksi varmin keino edistää kielellistä saavutettavuutta digitaalisissa palveluissa.

Aiheen puolesta olisin odottanut, että saavutettavuudesta löytyisi tutkimustietoa, josta olisi voinut löytyä omaa tutkimusta sivuavia huomioita. Kävikin ilmi, että saavutettavuutta on tutkittu Suomessa lähinnä teknisestä näkökulmasta. Tutkimukset ovat usein tapaustutkimuksia, joissa on arvioitu valikoitujen palvelujen teknistä saavutettavuutta WCAG-kriteeristöön peilaten. Tämän tyyppistä tutkimusta on tehty usein teknisten yliopistojen tai korkeakoulujen tietojenkäsittelytieteen laitoksilla tai ammattikorkeakoulujen käyttäjäkeskeisen suunnittelun opinto-ohjelmissa. Yksi mielenkiintoinen löytö oli Sebastian Sotavallan (2020) opinnäyte verkkosuunnittelun sisällöllisestä saavutettavuudesta, jossa Sotavalta käy läpi graafisen suunnittelun keinoja, jotka tukevat sisältöjen parempaa ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta. Varsinaisten tekstisisältöjen vaatimukseen tässä työssä ei kuitenkaan sen kummempin paneuduta. Tämä sai minut pohtimaan, että saavutettavuuden poikkitieteelliselle tutkimukselle voisi olla tilausta.

3 Tutkimusasetelma

Tämä tutkimus sai alkunsa omasta pohdinnastani, miksi digitaalisten palvelujen kielellinen saavutettavuus ei nouse yhtä merkittävään asemaan kuin palvelujen tekninen saavutettavuus. Kuten edellä olen taustoittanut, on tutkimukseni aihepiirillä vahva kytkös aiempaan virkakielen tutkimukseen, mutta varsinaisesti kielellistä saavutettavuutta ei kuitenkaan ole aiemmin tutkittu.

3.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa, mikä on digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavien henkilöiden käsitys saavutettavuudesta ja kielellisestä saavutettavuudesta.

Tavoitteenani oli saada vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten perehtyneitä vastaajat kokevat olevansa saavutettavuusasioihin?
2. Miten saavutettavuus on huomioitu ja vastuutettu vastaajien organisaatioissa?
3. Mikä on vastaajien käsitys kielellisestä saavutettavuudesta?
4. Mitä keinoja vastaajat huomioivat kielellisesti saavutettavan tekstisisällön tuottamisessa?
5. Mikä on vastaajien näkemys kielellisen saavutettavuuden yhteismitallisesta ohjeistamisesta?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kautta selvitän sitä, miten suuri osuus vastaajien työtehtävistä liittyy saavutettavuuteen ja miten vastaajat arvioivat omaa osaamistaan saavutettavuudesta yleisesti. Selvitän myös miten pitkään vastaajat ovat perehtyneet saavutettavuusasioihin ja mitä kautta he ovat hankkineet tietoa aiheesta.

Toisessa tutkimuskysymyksessä selvitetään, miten saavutettavuusasiat on otettu huomioon vastaajien organisaatioissa sekä miten saavutettavuuteen liittyvät tehtävät on vastuutettu organisaatioissa.

Kolmannessa tutkimuskysymyksessä kartoitan vastaajien yleisiä käsityksiä kielellisestä saavutettavuudesta ja saavutettavan tekstisisällön tuottamisesta. Neljännessä kysymyksessä selvitän, minkälaisia keinoja vastaajat käyttävät saavutettavien tekstisisältöjen tuottamiseen. Viidennessä tutkimuskysymyksessä selvitetään vastaajien näkemyksiä kielellisen saavutettavuuden yhdenmukaisista ohjeistuksista.

3.2 Aineisto ja aineiston keruu

Tutkimukseni aineistonkeruumenetelmä oli lomakekysely. Kysely on keskeinen menetelmä survey-tutkimuksissa, joissa aineistoa kerätään standardoidusti eli vakioidusti ja joissa tutkimuksen kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen tietystä perusjoukosta, tässä tapauksessa verkkopalvelujen sisällöntuottajista. Vakiointi tarkoittaa, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi 2009: 193; Vilka 2007: 28.)

Kyselyn muoto vaihtelee tutkimuksen kohderyhmän ja tarkoituksen mukaan (Valli 2018). Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin verkkokyselynä, koska tutkimuksessa tavoiteltu kohderyhmä oli helpoimmin saavutettavissa sähköisten kanavien kautta. Tavoitteenani oli verkkokyselyn kautta saada mahdollisimman laajasti vastauksia eri puolilla Suomea työskenteleviltä verkkopalvelujen sisällöntuottajilta. Kysely onkin yksi käytetyimmistä tutkimusmenetelmistä tiedonkeruussa, kun tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan (Alanen 2011: 146; Vilkkä 2007: 28). Verkkokyselyn etuna on myös vastaamisen helppous ja nopeus, sekä aineiston saaminen valmiiksi sähköisessä muodossa (Valli–Perkkilä 2018).

Tutkimukseni pääkohderyhmänä ovat digitaalisten palvelujen sisällöntuottajat eli ne henkilöt, jotka kirjoittavat, muokkaavat ja ylläpitävät sisältöjä säännöllisesti verkkosivuille tai mobiilipalveluihin. Sisällöntuottajien kokonaismäärää eli tilastollista perusjoukkoa Suomessa on mahdoton tietää. Heitä on joka tapauksessa jokaisessa organisaatiossa, jossa ylläpidetään minkä tahansa digitaalisen palvelun tekstimuotoisia sisältöjä. Tämän tutkimuksen puitteissa ei ollut mahdollista tehdä tilastollisesti pätevää otantaa sisällöntuottajista, vaan kyselyyn vastanneet muodostavat näytteen tästä perusjoukosta. Aineiston pohjalta tekemiäni havaintoja ei näin ollen voi tilastollisesti yleistää koskemaan kaikkia sisällöntuottajia. Tutkimukseni nostaa kuitenkin esille havaintoja, joita ole aiemmin juurikaan tutkittu.

3.2.1 Kyselylomakkeen suunnittelu ja esitetaus

Onnistuneen kyselytutkimuksen edellytyksenä on hyvin laadittu kyselylomake. Lähdin rakentamaan kyselyä sillä ajatuksella, että siihen olisi nopea ja helppo vastata. Kiinnitin kyselyn rakentamisessa erityistä huomiota kysymysten selkeään ja yksiselitteiseen muotoiluun, kyselyn loogiseen etenemiseen sekä kyselyn kokonaispituuteen.

Tein kyselystä ensin pilottiversion, jonka laitoin neljälle kollegalleni testattavaksi ja kommentoitavaksi. Pilottiversion testaajiksi pyysin henkilöitä, jotka ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista ja tuottavat myös itse sisältöjä digitaalisiin palveluihin. Erityisesti sähköisten kyselylomakkeiden kohdalla testaaminen on tärkeää, jotta voidaan varmistua lomakkeen toimivuudesta. Tällä on suuri vaikutus myös tulosten luotettavuuteen. (Valli 2018.) Pilottiversion saamieni kommenttien pohjalta muokkasinkin kyselyn lopulliseen muotoon.

Kyselylomake (liite 1) sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Kysely sisälsi kaikkiaan 16 varsinaista kysymystä, ja viimeisenä kohtana vastaajilla oli vielä mahdollisuus antaa palautetta kyselystä tai kyselyn aiheesta. Kysely rakentui kolmesta pääosiosta, joissa edettiin yleisistä kysymyksistä kohti yksityiskohtaisempia. Ensimmäisen osion kysymyksissä kysyttiin taustatietoja vastaajan organisaatiosta ja työtehtävistä. Toisessa osiossa oli kysymyksiä saavutettavuudesta vastaajan omissa työtehtävissä ja organisaatiossa. Kolmannen osion kysymyksissä keskityttiin kielelliseen saavutettavuuteen.

Suurin osa kysymyksistä oli suljettuja ja strukturoituja monivalintakysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä, näitä oli yhteensä 13 kappaletta. Monivalintakysymys tarkoittaa kysymystä, jossa vastaajalle on annettu valmiit ja tarkat vastausvaihtoehdot (Alanen 2011: 150; Vilkkä 2007: 67). Sekamuotoinen kysymys on sellainen, jossa on valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi tarjolla myös avoin vaihtoehto, esimerkiksi *Muu, mikä?* (Vilkkä 2007: 62). Sekamuotoisilla kysymyksillä halusin varmistaa, että vastaajalla on mahdollisuus vastata kysymykseen, vaikka valmiista vaihtoehdoista ei löytyisikään täysin sopivaa vaihtoehtoa.

Kolmessa kysymyksessä hyödynsin Likert-asteikkoa erilaisten väitteiden arvioimiseen. Likert-asteikkoa käytetäänkin tutkimuksissa yleisesti, kun halutaan kartoittaa vastaajien mielipiteitä ja käsityksiä (Valli 2018; Alanen 2011: 150; Vilkkä 2007: 45). Käytin Likert-asteikkokysymyksissä viisiportaista asteikkoa: *Täysin samaa mieltä – Melko samaa mieltä – Siltä väliltä – Melko eri mieltä – Täysin eri mieltä*. Kahdessa näistä olin lisännyt vaihtoehdoksi myös kohdan *En osaa sanoa*. Vallin mielestä (2018) *En osaa sanoa* -vaihtoehto ei olisi läheskään aina tarpeellinen, koska vastaaja voisi myös jättää vastaamatta kysymykseen, jos hänellä ei ole väitteeseen mielipidettä. Itse halusin lisätä vaihtoehdon kahteen kysymykseen, koska mielestäni tämän vaihtoehdon valinta on kuitenkin merkityksellisempi vastauksena kuin vastaamattomuus, josta ei voi päätellä oikein mitään (esim. onko vastaaja mahdollisesti jättänyt väitteen väliin vahingossa vai tarkoituksella). Likert-asteikkojen lisäksi yhdessä kysymyksistä oli käytössä neliportainen asteikko: *Aina – Usein – Harvoin – En koskaan*.

Kyselyn viimeisessä osiossa oli kolme avointa kysymystä, joilla keräsin tietoja työkaluista, ohjeistuksista ja muista keinoista, joita vastaajat käyttävät kielellisen saavutettavuuden varmistamiseen. Näiden avointen kysymysten avulla toivoin saavani tutkimukseen vastaajien oman

äänen paremmin kuuluviin sekä kerättyä tutkimuksella tietoa, jota en olisi osannut esittää valmiina vastausvaihtoehtoina monivalintakysymyksissä.

Jaottelin kyselyn kolmelle eri sivulle eri osioiden mukaisesti. Näin vastaaja pystyi näkemään vain yhden osion kysymykset kerralla. Tällä valinnalla pyrin selkeyttämään vastaajille, mitkä kysymykset kuuluvat samaan ryhmään ja toisaalta helpottamaan myös itse kyselyn käytettävyyttä, kun tietoa on esillä yhdellä näkymällä vain pienempi määrä.

Verkkokyselyssä on mahdollista varmistaa, että vastaajan on pakko vastata jokaiseen kysymykseen ennen kuin hän pääsee etenemään kyselyssä eteenpäin. Päädyin oman kyselyni kohdalla kuitenkin siihen, että yksikään kyselyn kysymyksistä ei ollut pakollinen, vaan kysymyksen pystyi ohittamaan vastaamatta siihen. Tällä valinnalla pyrin helpottamaan kyselyyn vastaamista, sillä jokainen yksittäiseen kysymykseen tullut vastaus oli minulle tärkeä, eikä niinkään se, että vastaaja on vastannut varmasti jokaiseen kysymykseen kyselyssä. Tällä on tietenkin vaikutusta siihen, että saamieni vastausten määrä vaihteli kysymyksittäin jonkin verran. Kerron kysymysten tarkemmassa analyysissä aina kunkin kysymyksen vastaajamäärän erikseen.

Kiinnitin erityistä huomiota myös kyselyn kokonaispituuteen, koska kysymysten liian suuri määrä voi johtaa vastaamattomuuteen (Heikkilä 2014: 18). Arvioitu vastaamiseen kuluva aika oli 10 minuuttia, todellinen vastausaika oli vielä tämänkin alle (kaikkien vastaajien keskiarvo noin 7,5 minuuttia).

3.2.2 Kyselyn jakelu

Lopullisen kyselyn toteutin ja julkaisin verkkokyselyihin tarkoitettussa SurveyMonkey-työkalussa. Valitsin SurveyMonkey-työkalun sen erinomaisen käytettävyyden ja helppokäyttöisyyden takia – kaikki työkalulla tehdyt kyselyt toimivat kaikilla päätelaitteilla, joten kyselyyn pystyi vastaamaan vaikkapa matkapuhelimella.

Julkaisin verkkokyselyn SurveyMonkey-palvelussa 11.2.2020 ja suljin kyselyn neljän viikon jälkeen 9.3.2020. Julkaisin kyselyä koskevan viestin (sosiaalisen median päivityksen) ja linkin kyselyyn kolmessa Facebook-ryhmässä:

- *Valtionhallinnon viestinnän asiantuntijat*
<https://www.facebook.com/groups/valtionhallinnonviestijat/>
- *Verkkopalvelujen saavutettavuus*
<https://www.facebook.com/groups/saavutettavuus/>
- *Kirjoita selkeästi - ryhmä työelämän viestijöille*
<https://www.facebook.com/groups/kirjoita.selkeasti/>

Kuulun itse kaikkiin näihin ryhmiin ja seuraan ryhmissä käytävää keskustelua varsin aktiivisesti. Kaikissa näissä ryhmissä on oman kokemukseni mukaan ollut vuosien 2019 ja 2020 aikana esillä digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen liittyviä aiheita, ja *Verkkopalvelujen saavutettavuus* -ryhmä keskittyy kokonaan aihepiirin asioihin. Julkaisin linkin kyselyyn myös omalla Twitter-tililläni sekä LinkedIn-seinälläni, joista molemmista sitä jaettiin myös jonkin verran eteenpäin. Lisäksi Kuntaliiton viestintäasiantuntija välitti kyselylinkin kuntien verkko- viestijöiden verkostolle heidän omassa suljetussa sosiaalisen median kanavassaan.

Kysely sai heti alussa runsaasti huomiota ja paljon vastauksia. Jo kahden ensimmäisen päivän aikana vastauksia kertyi 128 kappaletta ja ensimmäisen viikon jälkeen vastauksia oli tullut 158. Kysely oli avoinna verkossa neljä viikkoa, ja tänä aikana kyselyyn kävi vastaamassa kaikkiaan 182 vastaajaa.

Kyselyn jakelu sosiaalisen median kanavien kautta aiheuttaa toki aineistoni luotettavuuteen liittyviä riskitekijöitä. Kysely on todennäköisesti tavoittanut ennen kaikkea sellaisia henkilöitä, jotka seuraavat sosiaalista mediaa ja ovat kyselyn aihepiiristä eli kielellisestä saavutettavuudesta jo valmiiksi kiinnostuneita. Kuten jo aiemmin totesin, en pyri väittämään, että aineiston pohjalta tekemiäni havaintoja voisi yleistää koskemaan kaikkia sisällöntuottajia. Uskon kuitenkin, että aineistoni avulla voin tehdä suuntaa antavia päätelmiä ja nostaa esille aiheen kannalta merkityksellisiä kysymyksiä.

3.3 Analyysimenetelmä

Tutkimusmenetelmät jaetaan perinteisesti kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella pyritään tutkimaan ja kuvaamaan aineistosta esille nousevia ilmiöitä numeerisen tiedon avulla, ja pyritään vastaamaan esimerkiksi kysy-

myksiin *kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein* (Vilkka 2007: 14). Vaikka määrällisellä tutkimuksella voidaankin kuvailla erilaisia ilmiöitä, ei menetelmän avulla yleensä pystytä selvittämään syitä ilmiöiden takana (Heikkilä 2014: 15). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus taas pyrkii ymmärtämään ilmiöitä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta (Puusa–Juuti 2020). Laadullinen tutkimus paneutuu enemmän asioiden syihin ja merkityksiin, ja pyrkii vastaamaan kysymyksiin *miksi, miten ja minkälainen* (Heikkilä, 2014: 15).

Oman tutkimukseni tavoitteena oli kartoittaa sisällöntuottajien yleisiä näkemyksiä ja saada myös määrällisesti paljon vastauksia, joten tähän tutkimukseen kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä oli luonteva valinta. Kyselylomake on myös yleisin tapa kerätä aineistoa määrälliseen tutkimukseen (Valli 2018). Tutkimuksessani vertailen ja analysoin verkkokyselyn kautta saatua aineistoa tilastollisesti taulukoissa ja kaavioissa. Hyödynnän analysoinnissa myös ristiintaulukointia, jonka avulla pyrin analysoimaan tietyn muuttujan suhdetta toiseen (Alanen 2011: 157). Esitän tuloksia graafisilla kuvaajilla ja tulkiten aineistoa tarkemmin sanallisesti.

Kyselyn avointen kysymysten analyysissä olen myös soveltanut laadullisen sisällönanalyysin menetelmää. Kyselyaineistossani avointen kysymysten vastausten pituus vaihteli yksittäisistä sanoista muutaman virkkeen mittaisiin vastauksiin. Sovelsin näihin vastauksiin yksinkertaisia sisällönanalyysin keinoja: *luokittelua* ja *teemoittelua*. (Tuomi–Sarajärvi 2018). *Luokittelulla* tarkoitetaan yksinkertaisinta aineiston järjestämistä eri luokkiin ja näiden luokkien esiintymisten laskemista. Tuomen ja Sarajärven mukaan (mt.) luokittelua voidaankin oikeastaan pitää kvantitatiivisen analyysin keinona. Luokittelun lisäksi hyödynsin myös *teemoittelua*, jossa esiintymisten lukumäärillä ei välttämättä ole merkitystä, vaan enemmänkin sillä, mitä kustakin teemasta on sanottu (mt.). Tämänyyppisestä sisällönanalyysistä voidaan käyttää myös termiä "temaattinen analyysi", jolla usein tarkoitetaan lähinnä kvalitatiivisen aineiston luokitteluvaihetta, eräänlaista raaka-analyysiä (Ruusuvuori–Nikander–Hyvärinen 2010: 19.)

Oman tutkimukseni kohdalla tekstivastausten luokittelu ja teemoittelu tuntui riittävältä menetelmältä yleisten havaintojen analysointiin. Laajemman aineiston ja syvällisemmän analysoinnin kohdalla olisi toki tarvetta tarkemmalle laadulliselle sisällönanalyysille.

4 Tutkimustulokset ja niiden tulkintaa

Julkaisemaani verkkokyselyyn kävi neljän viikon aikana vastaamassa siis kaikkiaan 182 vastaajaa. Kyselyssä ei kuitenkaan ollut yhtään pakolliseksi merkittyä kysymystä, joten vastaus-ten määrä vaihteli kysymyksittäin. Yksikään kyselyn kysymyksistä ei saanut vastausta kaikilta kyselyyn osallistuneilta 182 henkilöltä. Joka tapauksessa jokainen näistä 182 vastanneesta henkilöstä vastasi joihinkin kyselyn kysymyksiin. Eniten vastauksia tuli ensimmäisen osion yleisiin, taustoittaviin kysymyksiin, ja suurin yksittäisen kysymyksen saanut vastausmäärä oli 180. Suljetuista kysymyksistä pienin yksittäisen kysymyksen saanut vastausmäärä oli 148. Avoimiin kysymyksiin tuli selvästi vähemmän vastauksia, vain joitakin kymmeniä. Kerron kuitenkin kysymyksen vastaajien määrän tarkemman analyysin kohdalla. Käsittelen analyysin tulokset tutkimuskysymys kerrallaan alaluvuissa 4.2–4.6. Sitä ennen kerron kyselyyn vastanneiden taustatiedoista.

4.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn ensimmäisenä osiossa kerättiin tietoa organisaatiosta, joissa vastaajat työskentelevät, sekä työtehtävistä, joissa he toimivat. Ensimmäinen osio sisälsi neljä kysymystä, ja kysymykset olivat pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä, joissa vastaus valitaan annetuista vaihtoehtoista. Kolmessa kysymyksessä oli valittavissa myös avoin vaihtoehto *Muu, mikä*, jossa vastaaja pystyi täydentämään vastauksen avoimeen kenttään. Tällä avoimella vaihtoehdolla pyrin mahdollistamaan sen, että jokainen vastaaja vastaamaan kysymykseen, vaikka valmiissa vastausvaihtoehdoissa ei löytyisi heti sopivaa.

Ensimmäisessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien organisaation tyyppi. Kysymyksen vastausvaihtoehtoina olivat *valtion viranomainen*, *valtion liikelaitos*, *kunnallinen viranomainen*, *itsenäinen julkisoikeudellinen laitos*, *yliopisto tai ammattikorkeakoulu*, *yritys* tai avoin vaihtoehto *Muu, mikä*. Ensimmäiseen kysymykseen tuli yhteensä 180 vastausta. Avoimeen vaihtoehtoon *Muu* tuli jopa 27 vastausta eli 15 % vastanneista. *Muu*-vastausten suuresta määrästä päättelen, että annetut vastausvaihtoehdot eivät olleet tarpeeksi kattavia, täsmällisiä tai yksiselitteisiä. *Muu*-vastauksissa toistui selkeästi kaksi isompaa ryhmää: 15 vastauksessa oli mainittu organisaatioksi yhdistys, järjestö tai säätiö eli kolmannen sektorin organisaatio ja

seitsemässä vastauksessa oli mainittu kunta, kuntayhtymä tai kunnallinen hallinto. Olen ryhmitellyt annetuista vastauksista kolmannen sektorin organisaatiot omaksi luokakseen, ja vastaukset, joissa oli mainittu kunnallinen organisaatio, olen yhdistänyt samaan ryhmään *kunnallinen viranomainen* -vastausten kanssa. Tämän ryhmittelyn jälkeen olen koonnut vastaukset alla olevaan taulukkoon 2.

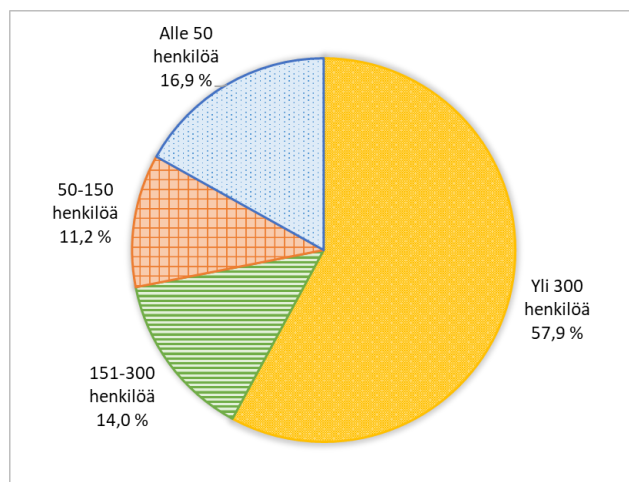
<i>Organisaatiotyyppi</i>	<i>% vastanneista</i>	<i>vastaajaa</i>
Valtionhallinto (valtion viranomainen)	33,9 %	61
Kuntasektori (kunnallinen viranomainen, kunta, kuntayhtymä)	24,4 %	44
Yritys	16,7 %	30
Yliopisto tai ammattikorkeakoulu	8,9 %	16
Yhdistys, järjestö, säätiö	8,3 %	15
Itsenäinen julkisoikeudellinen laitos	4,4 %	8
Muu	2,2 %	4
Valtion liikelaitos	1,1 %	2
Vastaajia yhteensä 180		

Taulukko 2: Organisaatiotyyppi. Kysymys 1, n = 180.

Taulukko 2 havainnollistaa, että kolmasosa (33,9 %) kaikista tähän kysymykseen vastanneista (n = 180) työskentelee valtionhallinnon organisaatiossa, 24,4 % kuntasektorilla ja 16,7 % yrityksessä. Yritysten osuus vastaajajoukossa oli yllättävänkin suuri, sillä saavutettavuuslainsäädäntö koskee vain osaa yksityisestä sektorista. Kuten aiemmin mainitsin digipalvelulain esittelyn yhteydessä, velvoittaa laki sellaisia yksityisiä yrityksiä, jotka hoitavat yhteiskunnan kannalta merkittäviä tehtäviä, kuten pankki- ja vakuutussektoria sekä vesi-, energia-, liikenne- ja postipalvelujen tarjoajia.

Vastaajista 8,9 % toimii koulutussektorilla (yliopisto tai ammattikorkeakoulu) ja melkein sama määrä 8,3 % kolmannella sektorilla (yhdistys, järjestö, säätiö). Loput 7,8 % vastaajista työskentelevät itsenäisissä julkisoikeudellisissa laitoksissa (esim. Kela, Suomen pankki), valtion liikelaitoksissa tai muissa yksittäisinä mainituissa organisaatioissa (esim. seurakunnissa).

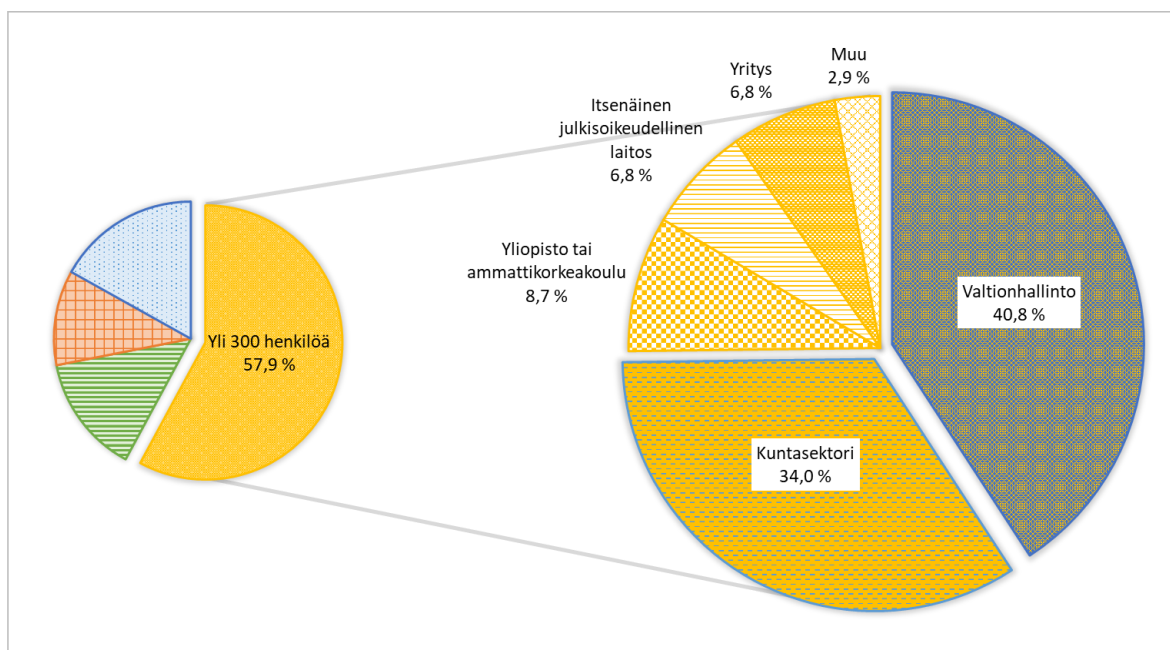
Toisessa kysymyksen avulla tarkennettiin organisaation kokoa. Vastausvaihtoehtoja oli neljä: *alle 50 henkilöä*, *50–150 henkilöä*, *151–300 henkilöä* ja *yli 300 henkilöä*. Vastausten jakautuminen on havainnollistettu kaaviossa 1.



Kaavio 1: Organisaation koko. Kysymys 2, $n = 178$.

Toiseen kysymykseen tuli 178 vastausta ja näiden perusteella 57,9 % vastanneista työskentelee organisaatiossa, jonka koko on yli 300 henkilöä. Loput vastauksista jakautuivat melko tasaisesti muiden vaihtoehtojen kesken.

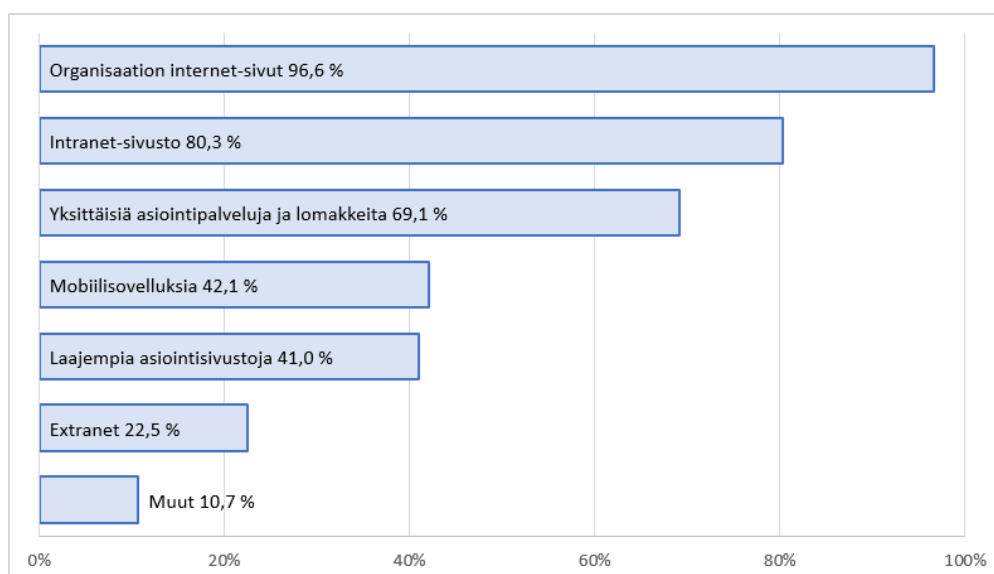
Halusin selvittää tarkemmin, mitä organisaatiotyyppiä nämä yli 300 henkilön organisaatiot olivat, joten analysoin ristiintaulukoinnin avulla kahden eri muuttujan – organisaation koko ja organisaatiotyyppi – välistä suhdetta. Poimin tarkasteluun vain ne kysymyksen 2 vastaukset, joissa oli valittu vaihtoehto *yli 300 henkilöä*. Näitä vastaajia oli yhteensä 103. Kaaviossa 2 havainnollistan, mihin organisaatiotyyppiin nämä yli 300 henkilön organisaatiot kuuluivat.



Kaavio 2: Yli 300 henkilön organisaatiot jaoteltuina organisaatiotyyppeihin. $n = 103$

Tämän tarkastelun pohjalta selvisi, että nämä 103 vastaajaa, joiden organisaation koko oli yli 300 henkilöä, toimivat pääsääntöisesti joko valtionhallinnossa (40,8 %) tai kuntasektorilla (34,0 %).

Kolmannessa kysymyksessä kartoitin, mitä digitaalisia palveluja eli verkkosivustoja tai mobiilisovelluksia vastaajan organisaatiolla on. Valmiita valintavaihtoehtoja oli tarjolla kuusi ja näiden lisäksi valittavissa oli jälleen avoin vaihtoehto *Muita, mitä?* Vastaajat pystyivät valitsemaan vaihtoehtoista useita. Vastausten jakautuminen eri vaihtoehtojen välillä on kuvattu kaaviossa 3.



Kaavio 3: Organisaation digitaaliset palvelut. Kysymys 3, n = 178.

Kysymykseen vastanneista (n = 178) melkein kaikilla (96,6 %) oli odotetusti organisaation internet-sivut sekä myös intranet-sivusto (80,3 %). Yksittäisiä asiointipalveluja tai lomakkeita oli 69,1 prosentilla, ja laajempia asiointisivustoja ja mobiilisovelluksiaakin oli yli 40 prosentilla.

Ekstranet-sivustoja löytyi noin viidennekseltä vastanneista (22,5 %). Muu-vaihtoehdon avoimissa vastauksissa nousi esille erilaiset blogialustat ja muut sosiaalisen median kanavat ja sovellukset sekä verkko-oppimisympäristöt. Yksittäisinä nousivat esille myös uusimpia teknologioita hyödyntävät AR/VR-sovellukset (AR = augmented reality, laajennettu todellisuus, VR = virtual reality, virtuaalitodellisuus).

Ensimmäisen osion viimeisessä kysymyksessä (kysymys 4) kartoitin vastaajien työtehtäviä ja työnkuva. Kysymys oli monivalintakysymys, jossa vastaajat pystyivät valitsemaan annetuista 15 vaihtoehdoista useita ja viimeisenä valittavissa oli myös vaihtoehto *Muu, mikä?* Annetut vastaukset on ryhmitelty alla olevaan taulukkoon 3.

<i>Työtehtävä</i>	<i>% vastanneista</i>	<i>valintaa</i>
Viestinnän asiantuntija/tiedottaja	58,7 %	105
Verkkosisältöjen asiantuntija	40,8 %	73
Digitaalisten palvelujen kehittäjä	22,3 %	40
Saavutettavuusasiantuntija	14,0 %	25
Substanssiasiantuntija	11,7 %	21
Projekti/hankepäällikkö	8,4 %	15
Käyttöliittymäsuunnittelija	5,0 %	9
Tuoteomistaja/palveluomistaja	5,0 %	9
Hallinnollinen esimies/johtaja	5,0 %	9
Palvelumuotoilija	4,5 %	8
Assistentti/sihteeri	2,8 %	5
Laatuasiantuntija/testaaja	1,7 %	3
Järjestelmäarkkitehti	1,1 %	2
Lakiasiantuntija/juristi	1,1 %	2
Kieliasiantuntija/kielenhuoltaja	1,1 %	2
Kouluttaja/opettaja	1,1 %	2
Muu, mikä?	8,4 %	15
Vastaajia yhteensä 179		

Taulukko 3: Päätyötehtävät tai työnkuva. Kysymys 4, n = 179.

Kysymykseen 4 vastanneista (n = 179) yli puolella (58,7 %) työnkuvaan kuului viestinnän asiantuntijan tehtäviä. Myös verkkosisältöjen asiantuntijan tehtäviä oli usealla vastaajalla (40,8 %). Digitaalisten palvelujen kehittäjän tehtäviä oli noin viidenneksellä (22,3 %) vastanneista. Ilahduttavaa oli huomata, että saavutettavuusasiantuntijan tehtäviä oli jopa 14 prosentilla vastaajista. Substanssiasiantuntijan eli tietyn aihepiirin asiantuntijan tehtäviä oli 11,4 prosentilla. Näiden jälkeen hajontaa olikin jo enemmän. Muu-vaihtoehdon avoimissa vastauksissa oli mainittu neljä tehtävää, jotka olivat hyvin lähellä viestinnän asiantuntijan tehtäviä (esim. viestintäharjoittelija, viestinnän kehittäjä), joten luokittelin nämä neljä vastausta samaan luokkaan viestinnän asiantuntijoiden kanssa. Muita avoimissa vastauksissa nousseita olivat esimerkiksi kielenhuoltaja/kieliasiantuntija (2 vastaajaa) sekä kouluttaja/opettaja (2 vastaajaa), joten nostin nämä taulukkoon myös omiksi kohdiksi. Muut avoimissa vastauksissa olleet vastaukset olivat yksittäisiä ja hyvin vaihtelevia tehtävänkuvia, esimerkiksi yrittäjä, hanketyöntekijä, copywriter, informaattikko, hankinta-asiantuntija, markkinointipäällikkö.

Tehtävien kirjo oli vastanneilla laaja. Jopa 90 vastaajaa valitsi vähintään kaksi tehtäväaluetta päätyötehtävikseen, yleisimmin valittuina oli yhdistelmä viestinnän asiantuntija/tiedottaja ja verkkosisältöjen asiantuntija (46 vastaajaa). Lisäksi 17 vastaajalla työnkuvaan kuului näiden kahden osa-alueen lisäksi myös digitaalisten palvelujen kehittäminen.

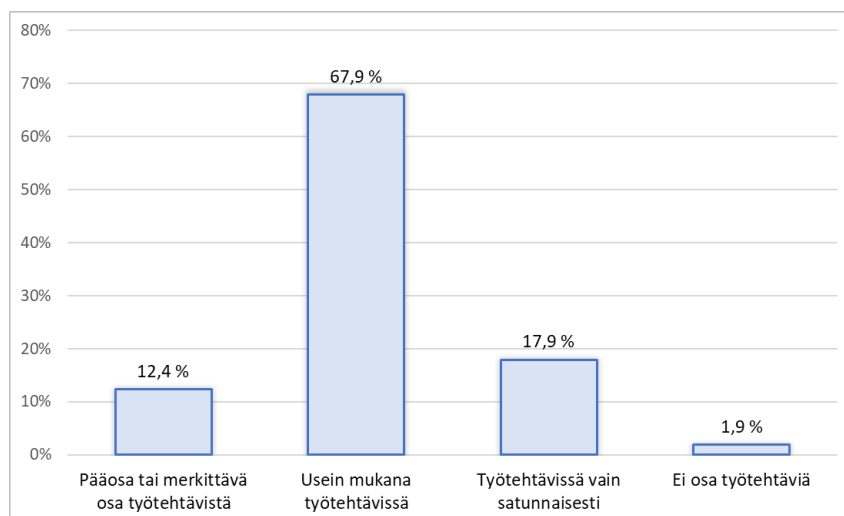
Ensimmäisen osion taustoittavien kysymysten perusteella voi siis todeta, että yli puolet (57,9 %) kaikista kyselyyn vastanneista työskentelee yli 300 henkilön organisaatioissa joko valtionhallinnossa tai kuntasektorilla. Vastaajien organisaatioilla on täysin odotetusti useita erilaisia verkkosivustoja, sähköisen asiainnin palveluja sekä mobiilisovelluksia. Vastaajien työtehtävien kirjo oli vaihteleva, mutta useimmin vastauksissa toistui kahden osa-alueen yhdistelmä viestinnän asiantuntija ja verkkosisältöjen asiantuntija sekä kolmen osa-alueen tehtäväkuva viestinnän asiantuntija, verkkosisältöjen asiantuntija ja digitaalisten palvelujen kehittäjä.

Seuraavaksi siirryn kyselyn toiseen osioon, joka sisälsi yhteensä kuusi kysymystä. Kysymyksissä kartoitin, miten saavutettavuus liittyy vastaajien työtehtäviin, miten hyvin vastaajat ovat perehtyneitä saavutettavuuteen ja miten saavutettavuus on huomioita vastaajien organisaatioissa. Kaikki kuusi kysymystä olivat suljettuja kysymyksiä, joissa vastaus valittiin annetuista vaihtoehdoista. Kahdessa kysymyksessä oli valittavissa myös avoin vaihtoehto *Muu, mikä* ja yksi kysymyksistä oli viisiportaisella Likert-asteikolla toteutettu väitteiden arviointikysymys.

4.2 Perehtyneisyys saavutettavuuteen

Seuraavassa selvitän vastauksia ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni: miten perehtyneitä vastaajat kokevat olevansa saavutettavuusasioihin.

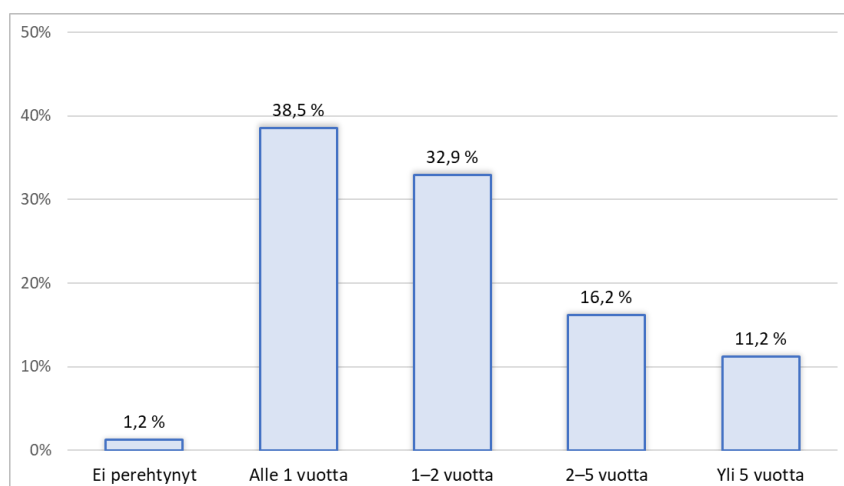
Kyselyn toisen osion ensimmäisessä kysymyksessä (kysymys 5) selvitin, miten suuri osuus vastaajien työtehtävistä liittyy saavutettavuusasioihin. Kysymykseen tuli yhteensä 162 vastausta, ja vastausten jakautuminen on havainnollistettu kaaviossa 4.



Kaavio 4: Saavutettavuus osana työtehtäviä. Kysymys 5, n = 162.

Kysymykseen annettujen vastausten perusteella suurimmalla osalla vastaajista (67,9 %) saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat usein mukana työtehtävissä, ja pääosa tai merkittävä osa työtehtäviä 12,4 prosentilla vastaajista. Nämä yhteenlaskettuna jopa 80,3 prosentilla vastaajista saavutettavuus on siis selkeästi osa työtehtäviä. Vastaajista 17,9 % mainitsi, että saavutettavuus on työtehtävissä vain satunnaisesti, ja vain kolmella kysymykseen vastanneella (1,9 %) saavutettavuus ei ollut osa työtehtäviä. Näiden vastausten pohjalta voi siis sanoa, että kyselyyn vastanneista suurin osa on saavutettavuusasioiden kanssa tekemisissä. Tästä voisi päätellä, että suurin osa on myös ainakin jollakin tasolla perillä digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen liittyvistä asioista.

Osion toisen kysymyksen (kysymys 6) tavoitteena oli selvittää, miten kauan vastaajat ovat perehtyneet digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen. Vastauksia kysymykseen 6 tuli yhteensä 161, vastausten jakautuminen näkyy kaaviossa 5.

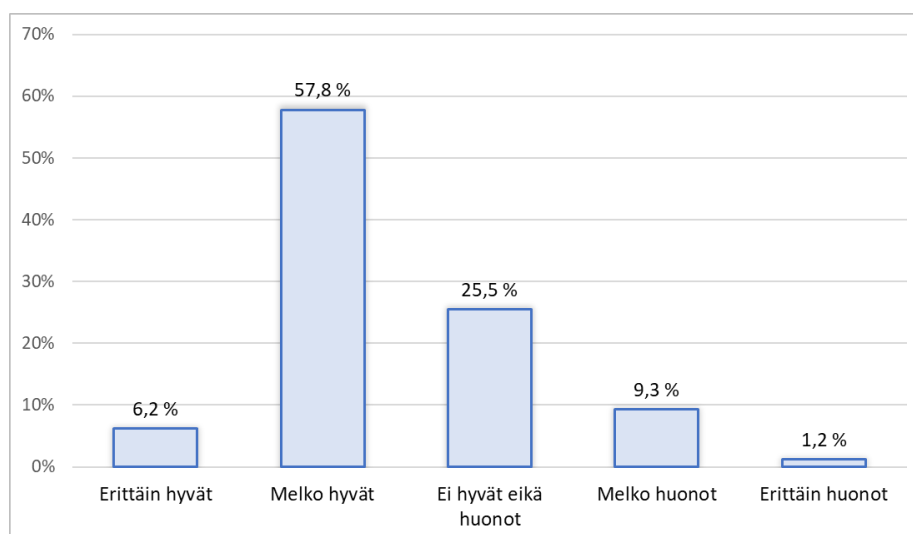


Kaavio 5: Perehtyminen saavutettavuuteen. Kysymys 6, n = 161.

Vastaajista 38,5 % oli perehtynyt saavutettavuuteen alle yhden vuoden ja 32,9 % yhdestä kahteen vuotta. Yhteenlaskettuna näistä tulee 71,4 % vastaajista. Kahdesta viiteen vuoteen perehtyneitä oli 16,2 % ja yli viisi vuotta perehtyneitä oli 11,2 % vastaajista. Ei lainkaan perehtyneitä oli vain kaksi vastaajista (1,2 %).

Kuten jo aiemmin kirjoitin luvussa 2, saavutettavuus ei ole uusi asia. Saavutettavuudesta on ollut suosituksia jo koko 2000-luvun ajan. Kuitenkin vasta viimeisten kahden vuoden aikana EU:n saavutettavuusdirektiivin ja uuden digipalvelulain myötä aihe on ollut aiempaa enemmän pinnalla niin hallinnon tiedottamisessa kuin erilaisissa koulutuksissa ja seminaareissa. Siksi perehtyneisyyden painottuminen alle kahteen vuoteen vaikuttaa hyvin luontevalta. Kyselylomakkeen kysymyksen muotoilu (*Miten pitkään olet perehtynyt digitaalisten palvelujen saavutettavuusasioihin?*) jättää kuitenkin sen tulkinnanmahdollisuuden, että vastaaja voi olla perehtynyt saavutettavuusasioihin esimerkiksi yhden vuoden, mutta vastaus ei kerro minä vuonna perehtyminen on tapahtunut. Oma tulkintani kuitenkin on, että näissä perehtymisen luvuissa näkyy nimenomaan viime vuosien tiedotus- ja koulutustyön myötä saatu perehtyneisyys, vaikka täysin luotettavaksi tätä tulkintaa ei tietenkään voi sanoa.

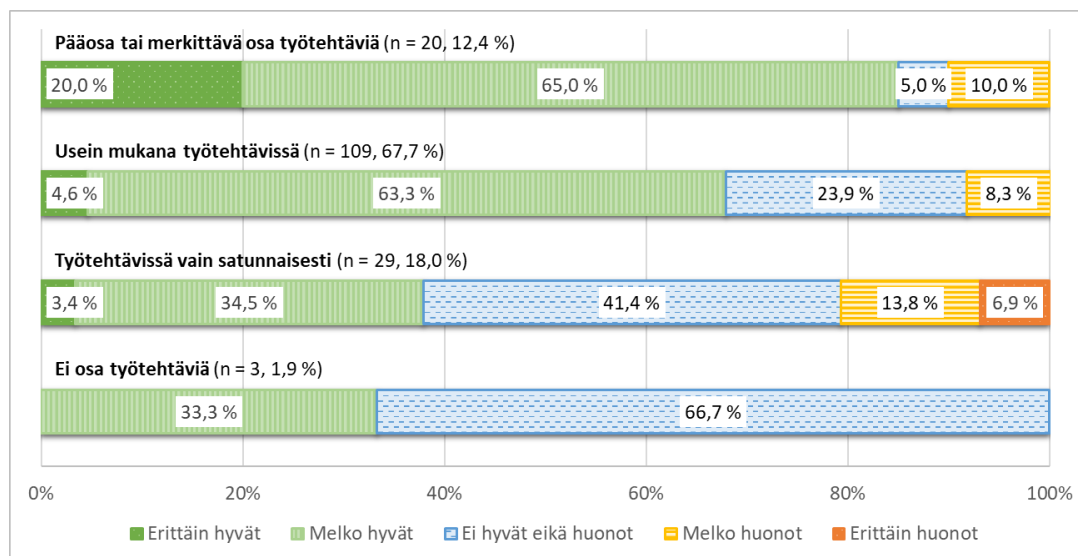
Seuraavaksi kysymyksessä 7 kysyttiin vastaajan omaa käsitystä siitä, minkälaiset tiedot ja taidot hänellä on saavutettavuusasioista. Kysymykseen tuli yhteensä 161 vastausta, joiden jakautuminen esitetään kaaviossa 6.



Kaavio 6: Tiedot ja taidot saavutettavuudesta. Kysymys 7, n = 161.

Yli puolet vastaajista (57,8 %) arvioi tietonsa ja taitonsa melko hyväksi, ja erittäin hyvät tiedot ja taidot arvioi itselleen 6,2 % vastaajista. Melko tai erittäin hyvät taidot oli siis 64,0 prosentilla vastaajista. Neljännes vastaajista (25,5 %) ei pitänyt taitojaan hyvinä tai huonoina, kun taas yhteensä joka kymmenes (10,5 %) arvioi taitonsa joko melko tai erittäin huonoiksi. Omien tietojen ja taitojen arvioiminen on toki hyvin subjektiivista, mutta siitäkin huolimatta on ilahduttavaa huomata, miten vastaajien tietojen ja taitojen taso saavutettavuusasioissa on näin hyvä.

Tämän kysymyksen yhteydessä halusin myös hahmottaa, mikä on vastaajien omien tietojen ja taitojen yhteys siihen, mikä osuus vastaajien työtehtävistä liittyy saavutettavuuteen. Halusin siis tarkastella kahden eri muuttujan – arvio omista taidoista ja osuus työtehtävistä – välistä suhdetta. Olen purkanut tämän kahden muuttujan välisen ristiintaulukoinnin kaavioon 7.



Kaavio 7: Saavutettavuuden osuus työtehtävistä ja oma arvio saavutettavuuden tiedoista ja taidoista. Ristiintaulukointi kysymyksistä 7 ja 5.

Kaaviossa 7 palkit on ryhmitelty kysymyksessä 7 (*Kuinka hyvät tiedot ja taidot sinulla on mielestäsi saavutettavuusasioista?*) esitettyjen väittämien mukaisesti, ja kukin palkki jaettu sen mukaisesti, minkä vastaaja valitsi kysymyksessä 5 (*Mikä osuus työstäsi liittyy saavutettavuusasioihin?*). Tästä kahden muuttujan välisestä tarkastelusta voidaan tulkita, että ne henkilöt, joilla omiin työtehtäviin liittyy enemmän saavutettavuusasioita, kokevat myös omat tietonsa ja taitonsa paremmalle tasolle. Jopa 85 % niistä, joilla saavutettavuus on pääosassa tai merkittävässä osassa työtehtävissä, kokee omat tietonsa ja taitonsa melko tai erittäin hyväksi. Suurimmalla osalla vastaajista (n = 109, 67,7 %) saavutettavuusasiat ovat usein mukana työtehtävissä, ja myös tässä joukossa suurin osa vastaajista (67,9 %) koki omat tietonsa ja taitonsa melko tai erittäin hyväksi. Niillä vastaajilla, joilla saavutettavuusasiat ovat työtehtävissä vain satunnaisesti, osaamistasossa on vaihtelua eniten: 41,4 % vastaajista kokee, että taidot eivät ole hyvät eivätkä huonot, kun taas 37,9 prosentilla taidot ovat melko tai erittäin hyvät. Tämän ristiintaulukoinnin pohjalta ei toki pysty päättämään suoraa syy-seuraus-suhdetta, mutta on mielestäni hyvin luontevaa, että mitä enemmän tietyn aihepiirin parissa työskentelee, sitä paremmaksi oma osaaminen tulee.

Seuraavassa kysymyksessä (kysymys 8) selvitin, mitä kautta vastaajat ovat saaneet tietoa digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta. Kysymyksessä oli yhdeksän annettua vastausvaihtoehtoa ja näiden lisäksi erillinen avoin kommenttikenttä, johon vastaaja pystyi halutessaan kertomaan lisätietoja. Vastauksia kysymykseen tuli yhteensä 179 vastausta, ja vastausten jakautuminen on esitetty taulukossa 4.

<i>Tietoa saatu</i>	<i>% vastanneista</i>	<i>valintaa</i>
Verkkosivustoilta tai muista verkkomateriaaleista	87,6 %	141
Kollegoiden kautta	57,1 %	92
Ammatillisista seminaareista	52,8 %	85
Sosiaalisesta mediasta	49,1 %	79
Oman työpaikan koulutustilaisuudesta	43,5 %	70
Erillisiltä saavutettavuuskursseilta	42,2 %	68
Kirjallisuudesta	18,0 %	29
Osana omaa taustakoulutustani.	12,4 %	20
Olen suorittanut saavutettavuussertifikaatin.	1,2 %	2
Vastaajia yhteensä 179		

Taulukko 4: Tiedonsaanti saavutettavuudesta. Kysymys 8, n = 179.

Kysymys 8 oli suljettu monivalintakysymys, jossa pystyi valitsemaan annetuista vaihtoehtoista useampia. Vastaajat (n = 179) valitsivatkin tässä useimmiten useita vaihtoehtoja eli tietoa oli saatu hyvinkin monenlaisista lähteistä. Suurin osa vastanneista (87,6 %) oli saanut tietoa verkkosivustoilta tai muista verkkomateriaaleista. Yli puolet tai lähes puolet oli saanut tietoa kollegoiden kautta (57,1 %), ammatillisista seminaareista (52,8 %), sosiaalisesta mediasta (49,1 %), oman työpaikan koulutustilaisuuksista (43,5 %) sekä erillisiltä saavutettavuuskursseilta (42,2 %). Näiden lisäksi tieto oli saatu myös kirjallisuudesta ja oman taustakoulutuksen kautta.

Vain kaksi vastanneista kertoi suorittaneensa saavutettavuussertifikaatin. Tälle onkin luonnollinen selitys, sillä varsinaisia sertifikaatteja saavutettavuuden asiantuntijoille on tarjottu vasta vuodesta 2019 lähtien. Viralliset sertifikaatit ovat IAAP:n eli saavutettavuusasiantuntijoiden kansainvälisen järjestön (International Association of Accessibility Professionals) hyväksymiä.

Suljettujen vaihtoehtojen lisäksi kysymyksessä oli myös avoin vastausvaihtoehto *Kerro halutessasi tarkemmin*. Tähän vaihtoehtoon antoi täydentäviä vastauksia yhteensä 13 vastaajaa. Kolme vastaajista mainitsi omat aiemmat opinnot ja erityisesti opintoihin liittyvät opinnäytetyöt, joissa olivat käsitelleet saavutettavuutta. Kolme vastasi, että saavutettavuus on heillä ollut pitkän työuran aikana koko ajan osa verkkoviestinnän perusosaamista. Kolme avoimeen vastaukseen vastanneista nimesi verkossa olevien materiaalien ja koulutusten lähteeksi erityisesti Celian ja AVI:n. Näistä Celia tarkoittaa saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijakeskusta, ja AVI:lla käyttäjät tarkoittavat saavutettavuuden toteutumista valvovan Etelä-Suomen aluehallintoviraston Saavutettavuusvaatimukset.fi-verkkosivuja ja viraston järjestämiä koulutuksia³. Lisäksi maininnan sai myös eOppiva (valtion digitaalinen oppimisympäristö) sekä yleisemmin saavutettavuuteen liittyvät webinaarit. Omasta kokemuksestani tiedän, että erilaisia saavutettavuuskoulutuksia ja webinaareja onkin järjestetty vuodesta 2018 lähtien runsaasti.

Kyselyn toisen osion neljässä ensimmäisessä kysymyksessä kartoitin siis vastaajien omaa perehtyneisyyttä saavutettavuuteen. Näiden pohjalta voidaan yhteenvetona todeta, että suurimmalla osalla vastaajista saavutettavuus on usein tai merkittävässä osassa työtehtävissä, ja mitä enemmän saavutettavuustehtäviä on, sitä paremmiksi vastaajat kokevat myös omat tietonsa ja taitonsa saavutettavuudesta. Saavutettavuusasioihin perehtymistä on useimmilla enintään kaksi vuotta, ja osaamista on kartutettu verkkosivustoilta, erilaisista seminaareista, kursseilta, oman työpaikan koulutuksista, sosiaalisesta mediasta ja kollegoita.

4.3 Saavutettavuuden huomioiminen vastaajien organisaatioissa

Seuraavaksi halusin selvittää, miten saavutettavuuteen liittyviä asioita on huomioitu ja vastuutettu vastaajien organisaatioissa.

Kysymyksessä 9 esitin 11 erilaista väittämää, joissa pyysin vastaajia arvioimaan, miten saavutettavuus on ymmärretty tai otettu huomioon omassa organisaatiossa. Väittämiin vastattiin

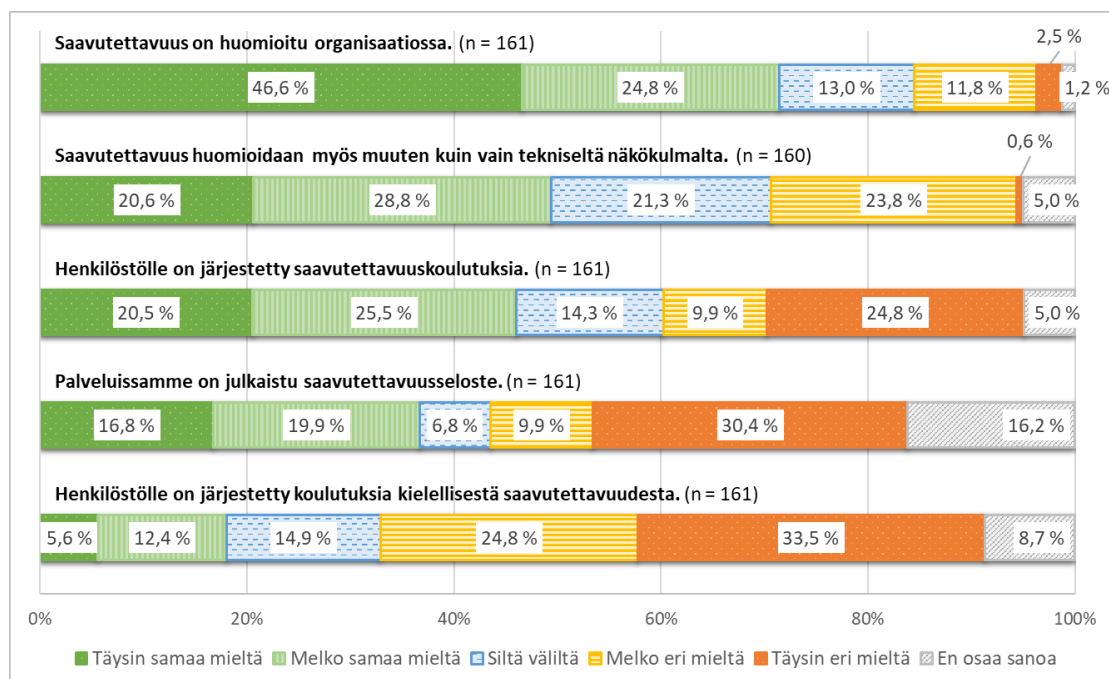
³ Tulkitsen vastauksissa mainitun "AVI:n" viittaavan nimenomaan Etelä-Suomen aluehallintovirastoon, koska muilla aluehallintovirastoilla ei ole roolia saavutettavuuden ohjeistamisessa. Etelä-Suomen aluehallintovirasto on digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten toteutumista valvova viranomainen koko Suomessa, ja virastossa toimii saavutettavuuden valvonnan yksikkö, joka myös ylläpitää Saavutettavuusvaatimukset-verkkosivustoa ja järjestää koulutuksia.

viisiportaisella Likert-asteikolla. Likert-asteikko toimii mielipideasteikkona, jossa asteikon toisessa päässä samanmielisyys kasvaa ja toisessa päässä samanmielisyys vähenee (Vilkka 2007: 46). Väittämiin pystyi myös vastaamaan vaihtoehdolla *En osaa sanoa*. Kysymyksen 9 asteikon vastausvaihtoehdot olivat:

- täysin samaa mieltä
- melko samaa mieltä
- siltä väliltä
- melko eri mieltä
- täysin eri mieltä
- en osaa sanoa

Väittämät olivat pääosin myönteisiä, mutta niiden joukossa oli myös kaksi kielellisen saavutettavuuden osalta kielteistä väittämää. Kielteisillä väittämillä on pyrkimys todentaa vastausten johdonmukaisuutta eli ne toimivat ns. kontrollikysymyksinä, joilla voidaan lisätä tutkimuksen luotettavuutta (Heikkilä 2014: 46–47). Nämä kielteiset väittämät on aineiston analyysin yhteydessä käännetty myönteisiksi ja Likert-asteikolla annetut vastaukset myös koodattu päinvastaisiksi, jotta vastausten analysointi olisi yhdenmukaista muiden väittämien kanssa.

Kysymykseen tuli yhteensä 161 vastausta, joiden tarkastelun olen purkanut luettavuuden helpottamiseksi kahteen kaavioon (kaaviot 8 ja 9).



Kaavio 8: Saavutettavuuden huomioiminen yleisesti. Kysymys 9, organisaation yleisesti liittyvät väittämät. (n = kyseiseen väittämään annettujen vastausten määrä)

Kaaviossa 8 kuvaan vastausten jakautumisen niissä väittämässä, jotka koskivat saavutettavuuden huomioimista organisaatiossa yleisesti.

Ensimmäiset kaksi väittämää olivat kyselyssä alun perin kielellisen saavutettavuuden osalta kielteisiä, mutta aineiston yhdenmukaisen analyysin ja tarkastelun takia olen kääntänyt väittämät myönteisiksi. Väittämä *Saavutettavuutta ei ole huomioitu toistaiseksi ollenkaan* muuttui muotoon *Saavutettavuus on huomioitu organisaatiossamme*. Tämän väittämän saamista vastauksista käy ilmi, että 71,4 % oli melko tai täysin samaa mieltä, että saavutettavuus on huomioitu organisaatiossa. Vain 14,3 % vastaajista oli melko tai täysin eri mieltä.

Toinen kielellisen saavutettavuuden osalta merkitykseltään kielteinen väittämä oli alun perin *Saavutettavuus huomioidaan vain tekniseltä näkökulmalta*, ja se muuttui analyysia varten muotoon *Saavutettavuus huomioidaan myös muuten kuin vain tekniseltä näkökulmalta*. Toisen väittämän vastaukset jakautuivat tasaisemmin: täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, siltä väliltä ja melko eri mieltä -vaihtoehdot saivat kukin vastauksia yli 20 %. Vastaajista 49,4 % oli melko tai täysin samaa mieltä siitä, että saavutettavuus on huomioitu myös muuten kuin vain tekniseltä näkökulmalta. Melko tai täysin eri mieltä oli 24,4 % vastaajista,

lisäksi siltä väliltä vastauksia annettiin 21,3 %. Tämän väittämän vastaukset tukevat sitä näkemystä, että useasti saavutettavuus nähdään vain teknisenä kysymyksenä. Tämä on ehkä hyvin odotettavaakin, sillä painottuvathan myös lainsäädännön vähimmäisvaatimukset vain teknisen saavutettavuuden toteutumiseen, kuten aiemmin olen todennut.

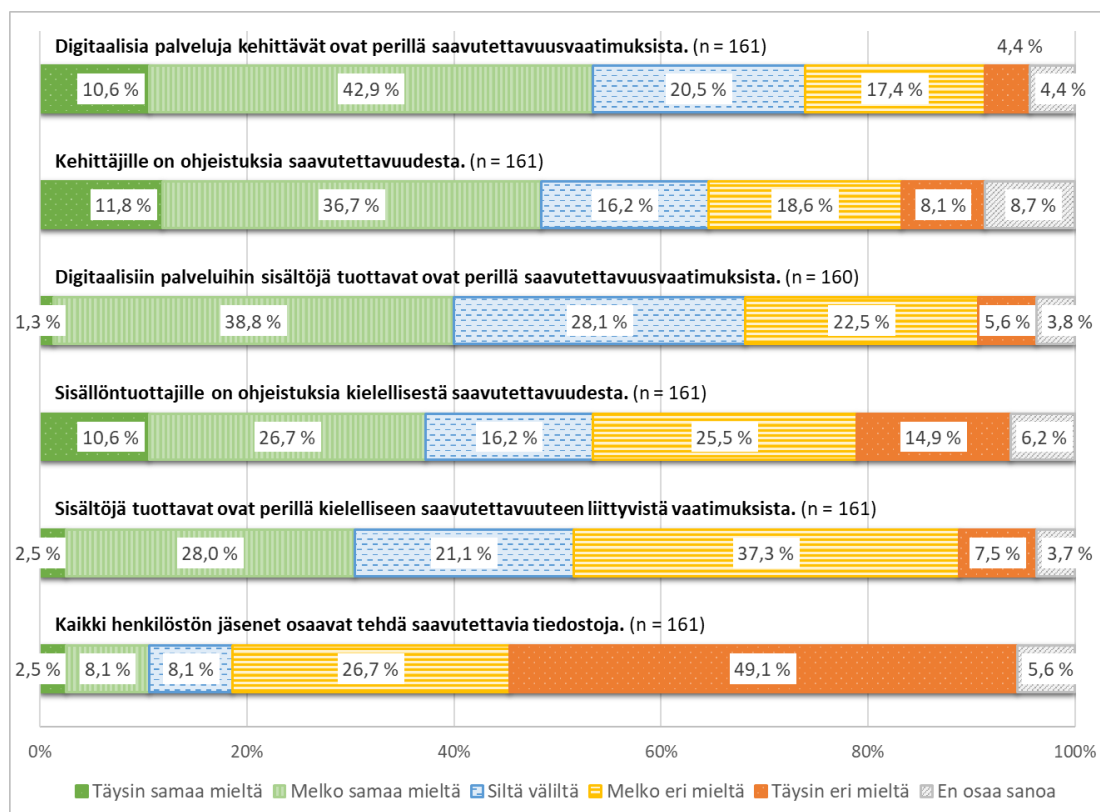
Vastaajista 46 % oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että henkilöstölle on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia – tosin tämän väittämän kohdalla vastauksissa oli melko suurta hajontaa, sillä jopa 34,7 % vastaajista oli tästä täysin tai melko eri mieltä. Kielellisen saavutettavuuden koulutukset eivät olleet näinkään yleisiä, sillä jopa 58,3 % vastaajista oli täysin tai melko eri mieltä väittämästä, ja vain vajaa viidennes (18 %) vastaajista oli melko tai täysin samaa mieltä, että kielellisen saavutettavuuden koulutuksia on järjestetty.

Väittämään *Palveluissamme on julkaistu saavutettavuusseloste* vastaukset jakautuivat eri vaihtoehtojen kesken kaikkein eniten. Vastaajista 36,7 % oli melko tai täysin samaa mieltä ja 40,3 % melko tai täysin eri mieltä. Tämän väittämän kohdalla oli myös eniten *En osaa sanoa* -vastauksia, yhteensä 16,2 %.

Organisaatioon liittyvien väittämien perusteella voidaan todeta, että saavutettavuus on jo useimmiten huomioitu, ja saavutettavuutta osataan ainakin osittain huomioida myös muusta kuin teknisestä näkökulmasta. Palveluissa julkaistavien saavutettavuusselosteiden tilanne organisaatioissa oli vaihtelevaa.⁴ Useassa organisaatiossa henkilöstölle on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia, mutta edelleen myös hyvin monessa organisaatiossa koulutuksia ei ole järjestetty lainkaan. Huomionarvoista on myös se, että vaikka saavutettavuuskoulutuksia on järjestetty, niin kielelliseen saavutettavuuteen liittyviä koulutuksia oli huomattavasti harvemmin. Tämäkin omalta osaltaan vahvistaa tulkintaa, että tekninen saavutettavuus saa organisaatioissa enemmän huomiota.

Seuraavaan kaavioon (kaavio 9) olen ryhmitellyt väittämät, jotka koskivat digitaalisten palvelujen kehittäjiä ja sisällöntuottajia.

⁴ On huomioitava, että kysely toteutettiin alkuvuonna 2020, jolloin monella organisaatiolla saavutettavuusselosteet olivat vasta työn alla. Digipalvelulain määrittelemä määräaika saavutettavuusselosteille oli 23.9.2020 (ennen vuotta 2018 julkaistuille verkkopalveluille), ja lain piiriin kuuluvilla yksityisen sektorin toimijoilla määräaika on vasta 1.1.2021.



Kaavio 9: Saavutettavuus digitaalisten palvelujen kehittäjien ja sisällöntuottajien keskuudessa. Kysymys 9, digitaalisten palvelujen kehittäjien ja sisällöntuottajiin liittyvät väittämät, vastausten jakautuminen väittämittäin. (n = kyseiseen väittämään annettujen vastausten määrä)

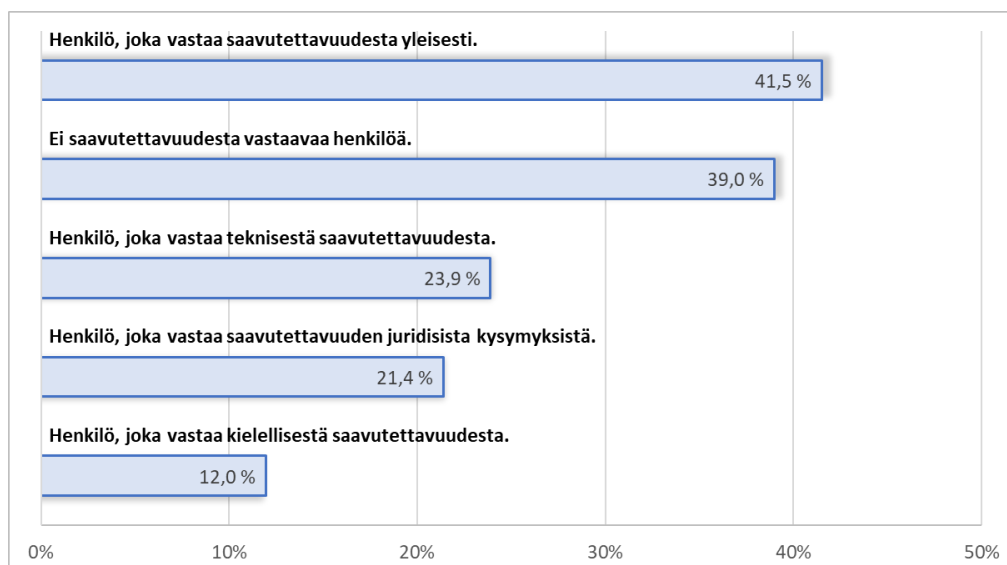
Vastaajista 53,5 % oli täysin tai melko samaa mieltä siitä, että oman organisaation digitaalisten palvelujen kehittäjät ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista, ja täysin tai melko eri mieltä oli 22,1 % vastaajista. Väittämään *kehittäjille on ohjeistuksia saavutettavuudesta* samanmielisiä oli 48,4 % vastaajista ja erimielisiä 26,7 %.

Sisällöntuottajiin liittyvissä väittämässä hajontaa on hieman enemmän. Väittämään *Digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavat ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista* oli samanmielisiä 40,1 % vastaajista ja erimielisiä 27,6 %. Väittämä *Sisältöjä tuottavat ovat perillä kielelliseen saavutettavuuteen liittyvistä vaatimuksista* sai samanmielisiä vastauksia kuitenkin vain 30,5 % ja erimielisiä 44,8 %. Väittämän *Sisällöntuottajille on ohjeistuksia kielellisestä saavutettavuudesta* vastaukset jakoutuivat melkein tasan saman- ja erimielisten kesken. Samanmielisiä oli 37,3 % ja erimielisiä 40,4 %.

Kaikkein selkein vastaus tuli kuitenkin väittämään *Kaikki henkilöstön jäsenet osaavat tehdä saavutettavia tiedostoja*, johon jopa 75,8 % vastaajista oli erimielisiä, täysin erimielisiä jopa 49,1 %.

Digitaalisten palvelujen kehittäjiin ja sisällöntuottajiin liittyvien väittämiin tulleet vastaukset eivät suoranaisesti yllättäneet. Oma kokemukseni on myös hyvin yhdenmukainen näiden vastausten kanssa. Saavutettavuus on useasti esillä enemmänkin teknisen kehittämisen näkökulmasta, joten siksi on mielestäni täysin luontevaa, että palvelujen kehittäjät ovat paremmin perillä saavutettavuusvaatimuksista ja heille on myös useammin tarjolla tarvittavia ohjeistuksia. Monet digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavat henkilöt ovat myös melko hyvin perillä saavutettavuusvaatimuksista, kuten myös näistä vastauksista käy ilmi. Tässä on toki myös enemmän hajontaa, koska usein organisaatioissa sisällöntuotanto on hajautettu hyvin usealle henkilölle, joten osaaminen ei ole ehkä niin tasaista kaikkialla. Se ei myöskään yllätä, että kielellisen saavutettavuuden vaatimuksista ei ole niin paljon tietoa tai ohjeistuksia – tämä on myös oma kokemukseni työelämästä. Kielellinen saavutettavuus jää hyvin usein unohduksiin, koska saavutettavuuskeskustelu on vahvasti painottunut teknisen saavutettavuuteen. Koko henkilöstön osaaminen saavutettavien tiedostojen tekemisessä on monessa organisaatiossa aivan varmasti melko alkutekijöissä, ja voi olla, että sen tärkeyttä ei ole edes ymmärretty. Oma näkemykseni on, että koko henkilöstö kannattaisi kouluttaa saavutettavien tiedostojen tekemiseen, koska jokainen esitys tai tiedosto voi jossain vaiheessa päätyä organisaation verkkosivuille, ja jos tiedosto on jo alun perin tehty saavutettavaksi, ei sitä tarvitse enää erikseen muokata verkkoon julkaisua varten.

Toisen osion viimeisessä kysymyksessä (kysymys 10) selvitin, miten saavutettavuustehtävät on vastuutettu vastaajien organisaatioissa. Kysymys oli suljettu monivalintakysymys, jossa vastaaja pystyi valitsemaan annetuista viidestä vaihtoehdosta useampia. Lisäksi kysymyksessä oli myös valittavissa avoin kohta *Muu, tarkenna vastausta*. Kysymykseen tuli yhteensä 159 vastausta, jotka kuvaan tarkemmin kaaviossa 11.



Kaavio 10: Saavutettavuustehtävien vastuut organisaatioissa. Kysymys 10, n = 159.

Kysymyksen 10 vastauksista käy ilmi, että 41,5 prosentilla organisaatiosta löytyy henkilö, joka vastaa palvelujen saavutettavuudesta. Kuten kaaviosta käy ilmi, on kuitenkin melkein vastaava osuus (39,0 %) organisaatioita, joissa saavutettavuutta ei ole vastuutettu. Noin viidennellä vastanneista organisaatioista löytyy juridinen vastuuhenkilö (21,4 %) tai henkilö, joka vastaa teknisestä saavutettavuudesta (23,9 %). Vain 12,0 prosentilla organisaatioita on kielellisestä saavutettavuudesta vastaava henkilö.

Avoimeen vastaukseen (*Muu, tarkenna*) tuli yhteensä 27 vastausta, joissa kerrottiin organisaatioiden tilanteista tarkemmin. Useissa vastauksissa nousi esille samoja teemoja, joten luokittelin avoimissa vastauksissa olleet maininnat kolmeen pääteemaan, jotka näkyvät taulukossa 5.

<i>Avoimissa vastauksista nousseet teemat</i>	<i>mainintoja vastauksissa</i>
Hajautettu vastuu	13
Saavutettavuusryhmä	7
Ei tietoa vastuuhenkilöstä	7
Vastaajia yhteensä 25	

Taulukko 5: Saavutettavuusvastuut, kysymys 10, avoimen vastausvaihtoehdon luokittelu vastauksissa mainittujen teemojen mukaan

Hajautettu vastuu

13 vastaajaa mainitsi, että vastuu saavutettavuuden huomioimisesta on organisaatiossa hajautettu eri henkilöille, käytännössä usein eri digipalvelujen omistajille tai palveluista vastaville. Hajautettu vastuu voi olla kyseessä myös silloin, kun organisaatiossa on nimetty saavutettavuusvastaava, mutta hänen tehtävänsä on lähinnä kouluttaa ja ohjeistaa varsinaisia palvelujen vastuuhenkilöitä. Viisi vastaajista nosti myös esille, että organisaation internet- ja intranet-sivujen osalta vastuu saavutettavuudesta on viestintäyksikössä, mutta muiden palvelujen osalta vastuu on muualla organisaatiossa. Joissakin tapauksissa tämä tuntuu aiheuttavan hyvin eritahtista etenemistä sekä myös erilaisia näkemyksiä saavutettavuuden tavoitteista:

*Organisaatiomme yhdessä verkkopalvelussa on otettu saavutettavuus huomioon, toistakymmentä on heitteillä (koska niistä vastaavat eri henkilöt kuin em. palvelusta).
(Vastaaja 181, valtion viranomainen)*

*Ongelma on, että saavutettavuusasiaa ei nähdä organisaatiossani kaikkien työhön liittyvänä asiana eli sisällöntuotantoon liittyvänä toteutuksena, koska pääpaino on muiden mielestä teknisten asioiden huomioimisessa.
(Vastaaja 147, järjestö)*

Saavutettavuusryhmä

Seitsemän vastaajaa mainitsi, että organisaatiossa on saavutettavuusryhmä tai -tiimi, jonka vastuulla on vastausten perusteella tiedon jakaminen sekä koulutusten järjestäminen organisaation sisällä. Vastausten mukaan ryhmä voi olla määräaikainen projektiryhmä tai pysyvämpiluonteinen moniammatillinen ryhmä. Yhdessä vastauksessa mainittiin, että erillistä saavutettavuusryhmää ollaan juuri perustamassa. Myös näissä vastauksissa kävi ilmi, että organisaatioissa kuitenkin tavoitellaan, että saavutettavuusosaamista on kaikilla:

*Organisaatiossamme on määräaikainen saavutettavuustiimi, ja sen jälkeen toiminnan pitäisi olla osa jokapäiväistä työtä kaikilla.
(Vastaaja 135, yliopisto/ammattikorkeakoulu)*

Ei tietoa vastuuhenkilöstä

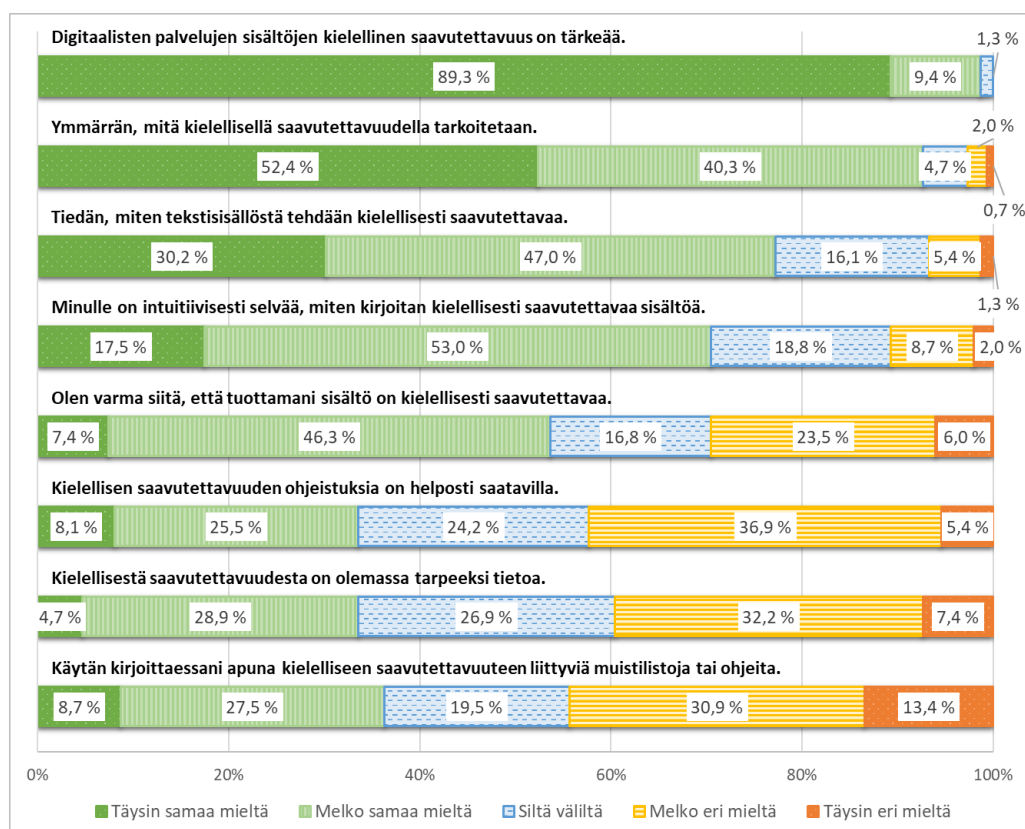
Seitsemän vastaajista mainitsi, että ei ole tietoinen, onko organisaatiossa saavutettavuuden vastuuhenkilöä tai että tilanne on vasta selkiytymässä. Organisaatioissa on järjestetty koulutuksia ja perehtymisiä aiheeseen, mutta vastuuhenkilöä ei ole erikseen nimetty – tai jos on nimetty, niin siitä ei ole laajemmin viestitty.

*Eri osastojen ihmiset osaavat ottaa saavutettavuuden huomioon omalla tontillaan, mutta virallisia vastaavia ei tietääkseni ole nimetty.
(Vastaaja 123, valtion viranomainen)*

Seuraavaksi siirryn selvittämään tarkemmin vastaajien käsityksiä kielellisestä saavutettavuudesta, jota käsiteltiin kyselyn kolmannen osion kysymyksissä. Osio sisälsi kolme suljettua kysymystä ja kolme avointa kysymystä. Kyselyn lopussa oli myös viimeisenä avoin kysymys, jossa kysyin palautetta kyselystä ja kyselyn aiheesta.

4.4 Vastaajien käsitys kielellisestä saavutettavuudesta

Selvitän vastaajien käsitystä kielellisestä saavutettavuudesta kolmannen osion ensimmäisen kysymyksen (kysymys 11) avulla. Kysymys 11 sisälsi yleisiä väittämiä tekstisisältöjen kielellisestä saavutettavuudesta. Väittämiin vastattiin viisiportaiselle Likert-asteikolle asetettujen vaihtoehtojen avulla. Vastausasteikon vaihtoehdot olivat *täysin samaa mieltä, melko samaa mieltä, siltä väliltä, melko eri mieltä ja täysin eri mieltä*. Tässä kysymyksessä ei ollut *En osaa sanoa* -vaihtoehtoa, mutta väittämän pystyi ohittamaan vastaamatta. Yksi kyselyn väittämistä oli ilmaistu kielteisesti (*Olen epävarma siitä, onko tuottamani sisältö kielellisesti saavutettavaa.*), joten muutin väittämän myönteiseen muotoon (*Olen varma siitä, että tuottamani sisältö on kielellisesti saavutettavaa.*) aineiston analysoinnin yhdenmukaisuutta varten.



Kaavio 11: Väittämät kielellisestä saavutettavuudesta, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 11, $n = 149$.

Kysymyksen 11 väittämiin annettujen vastausten samanmielisyyttä tarkastelemalla neljä väittämää nousee selvästi esiin. Väittämään *Digitaalisten palvelujen sisältöjen kielellinen saavutettavuus on tärkeää* oli melkein kaikki vastaajista (98,7 %) täysin tai melko samaa mieltä, eikä tähän väittämään tullut lainkaan erimielisiä vastauksia. Vastaajista 92,7 % on täysin tai melko samaa mieltä myös siitä, että he ymmärtävät, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan. 77,2 % vastaajista oli myös melko tai täysin samaa mieltä, että he tietävät, miten tekstisisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa ja 70,5 % vastaajista oli samanmielisiä myös siitä, että heille on intuitiivisesti selvää, miten saavutettavaa sisältöä kirjoitetaan. Väittämään *Olen varma siitä, että tuottamani sisältö on kielellisesti saavutettavaa* samanmielisiä oli yli puolet (53,7 %) vastaajista, mutta tähän väittämään tuli myös erimielisiä (melko tai täysin eri mieltä) vastauksia melkein kolmannes (29,5 %).

Väittämään *Kielellisen saavutettavuuden ohjeistuksia on helposti saatavilla* oli 33,6 % vastaajista täysin tai melko samaa mieltä ja 42,2% täysin tai melko eri mieltä. Myös kielellisestä

saavutettavuudesta olemassa olevaan tietoon vastaukset jakautuivat melko lailla kahtia: 33,5 % prosenttia vastaajista oli täysin tai melko samaa mieltä ja 39,6 % vastaajista täysin tai melko eri mieltä. Hyvin samansuuntaisesti vastattiin myös väittämään, käyttääkö vastaaja kirjoittaessaan apuna muistilistoja tai ohjeita. Tässä täysin tai samaa mieltä oli 36,2 % ja täysin tai melko eri mieltä oli 44,3% vastaajista. Siltä väliltä -vaihtoehdon osuus oli näissä kaikissa noin 20 % vastanneista.

Kysymykseen 11 annetuista vastauksista hahmottuu mielestäni selkeästi se, että suurimmalle osalle vastanneista kielellinen saavutettavuus on tuttua, mutta ohjeistuksia ja tietoa aiheesta ei kaikkien mielestä ole tarpeeksi. Tämä sama korostuu myös kysymyksen 14 avoimissa vastauksissa, joita käsitelen tarkemmin myöhemmin seuraavassa luvussa.

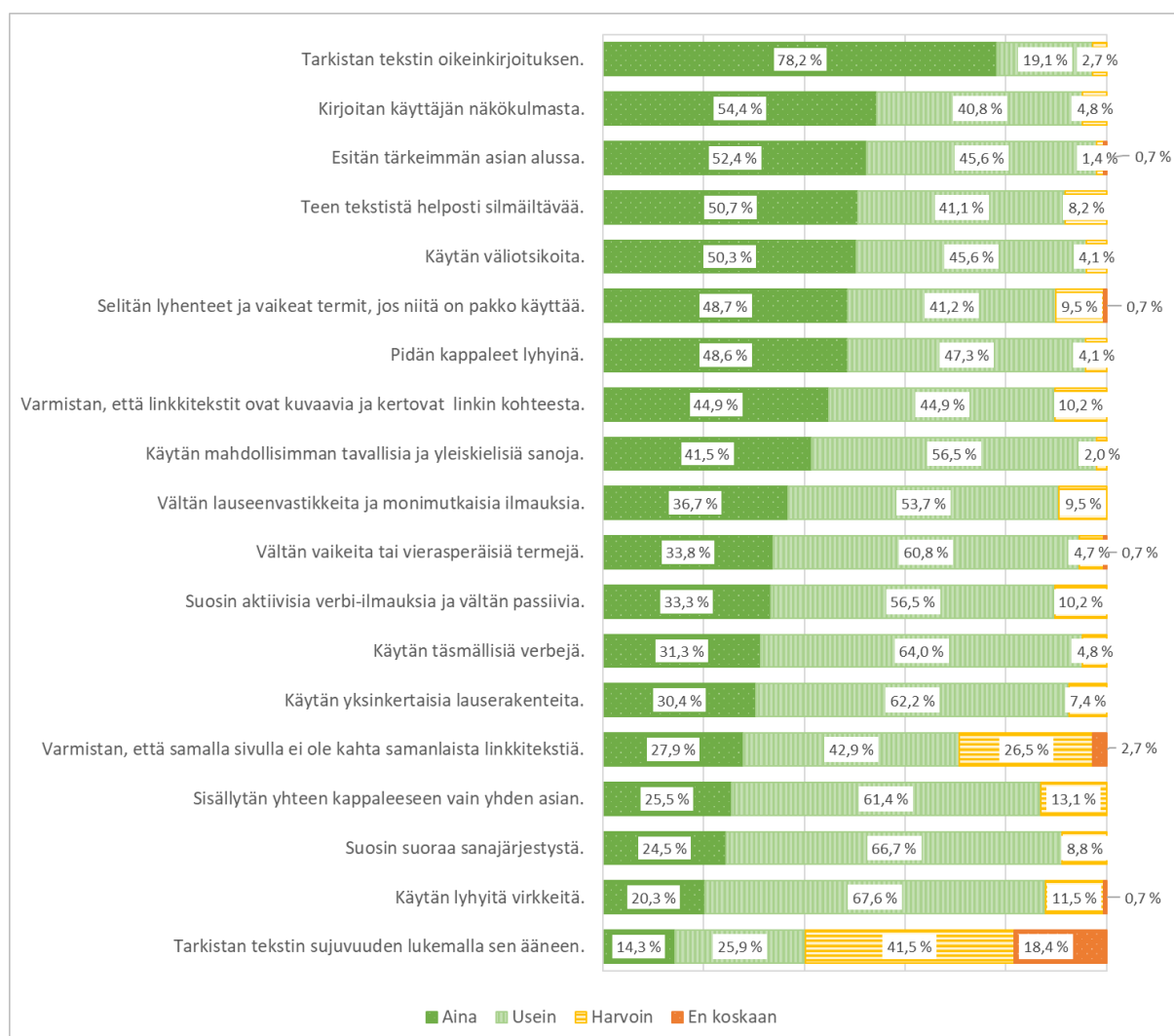
4.5 Keinot saavutettavan tekstisisällön tuottamiseen

Kysymyksessä 12 selvitin, mitä keinoja vastaajat huomioivat kielellisesti saavutettavan tekstisisällön tuottamisessa. Esitin kysymyksessä yhteensä 19 väittämää, jotka liittyivät tekstisisällön tuottamiseen digitaaliseen palveluun. Pyysin vastaajia miettimään tyyppillistä tilannetta, jossa he tuottavat tekstisisältöä verkkopalveluun tai mobiilisovellukseen ja sitä, miten usein he huomioivat väittämässä esitetyjä asioita. Kysymyksessä esitetyt väittämät ovat eri lähteissä mainittuja selkeän verkkokielen piirteitä tai ohjeita selkeän kielen kirjoittamiseen. Valitsin keskeisimpiä ohjeita eri lähteistä, esimerkiksi Celia Saavutettavasti-verkkosivustolta (Celia 2020), Kuntaliiton saavutettavuusohjeesta (Tamminen–Alinikula 2017) ja Suomi.fi-palvelutietovarannon tyyliohjeista (Digi- ja väestötietovirasto 2020), ja yhdenmukaistin niiden kieliasun kyselyyn sopiviksi väittämiksi.

Kysymyksessä esitettyihin väittämiin vastattiin neliportaisella asteikolla, jossa vastausvaihtoehdot olivat:

- aina
- usein
- harvoin
- en koskaan

Kysymyksen väittämiin tuli 145–148 vastausta, ja esitän väittämiin saadut vastaukset kaaviossa 12. Vastausjakauman hahmottamisen helpottamiseksi esitän väittämät vastausvaihtoehtoon *aina* saatujen vastausten mukaisessa järjestyksessä niin, että eniten *aina* vastauksia saanut väittäjä on ensimmäisenä.



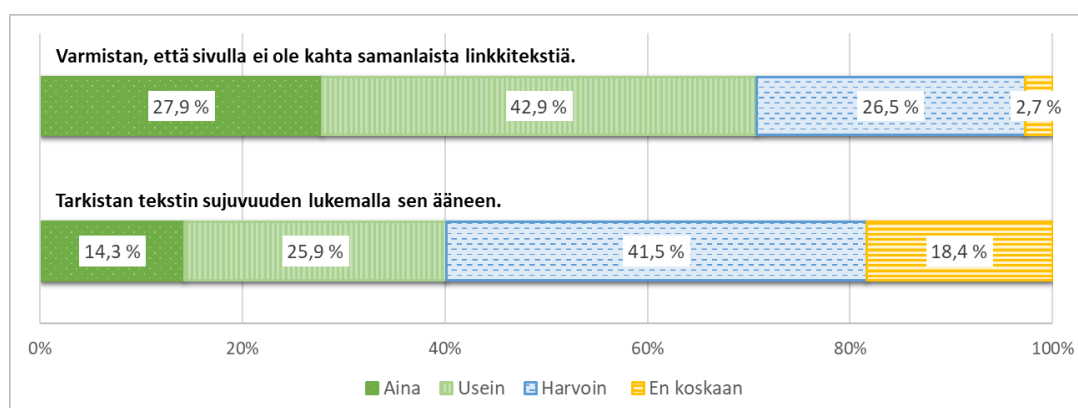
Kaavio 12: Sisällöntuotannon väittämät, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 12, n = 145–148.

Vastausten jakautumista tarkasteltaessa huomaa nopeasti, että väittämässä mainitut asiat ovat vastaajille hyvinkin tuttuja, sillä suurin osa väittämistä sai lähes kaikilta vastaajilta vastauksen *aina* tai *usein*. Kun lasketaan yhteen vaihtoehtojen *aina* ja *usein* saamat vastaukset, saadaan listaus kaikkein yleisimmistä keinoista, joita vastaajat käyttävät tekstisisältöjen tuottamisessa. Yli 90 % yhteenlaskettuja vastauksia saivat seuraavat väittämät:

- Esitän tärkeimmän asian alussa. 98,0 %
- Käytän mahdollisimman tavallisia ja yleiskielisiä sanoja. 98,0 %
- Tarkistan tekstin oikeinkirjoituksen. 97,3 %
- Käytän väliotsikoita. 95,9 %
- Pidän kappaleet lyhyinä. 95,9 %
- Käytän täsmällisiä verbejä. 95,2 %
- Kirjoitan käyttäjän näkökulmasta. 95,2 %
- Vältän vaikeita tai vierasperäisiä termejä. 94,6 %
- Käytän yksinkertaisia lauserakenteita. 92,6 %
- Teen tekstistä helposti silmäiltävää. 91,8 %
- Suosin suoraa sanajärjestystä. 91,2 %
- Vältän lauseenvastikkeita ja monimutkaisia ilmauksia. 90,5 %

Väittämässä esitetyt asiat toki ovat hyvin tavallisia sisältöjä digitaalisiin palveluihin tuottaville ammattilaisille. Monelle verkkoviestintää tehneelle tämäntyyppiset ohjeistukset ovat tulleet vastaan aivan varmasti monessakin yhteydessä, ja jo aivan verkkoviestinnän alkuajoista lähtien hyvin vastaavanlaisia ohjeita on julkaistu monissa verkkokirjoittamisen oppaissa (ks. esim. Alasilta 2002; Korteso 2009; Pohjanoksa–Kuokkanen–Raaska 2007).

Vain kahdessa väittämässä vastausten hajonta oli merkittävää. Nämä väittämät olivat: *Varmistan, että sivulla ei ole kahta samanlaista linkkitekstiä* sekä *Tarkistan tekstin sujuvuuden lukemalla sen ääneen*. Kuvaan näiden kahden väittämän vastausten jakautumista vaihtoehtojen välillä tarkemmin kaaviossa 13.



Kaavio 13: Sisällöntuotannon väittämät, vastausten jakautuminen kahdessa väittämässä. Kysymys 12.

Vastaajista 70,8 % varmistaa aina tai usein, että samalla sivulla ei ole kahta samanlaista linkkitekstiä. Harvoin näin tekee 26,5 % vastaajista ja 2,7 % vastaajista ei koskaan, eli jopa kolmannes vastaajista ei tätä keinoa juurikaan hyödynnä. Kaikkein vähiten käytetty keino tekstisisällön saavutettavuuden varmistamiseksi oli tekstin ääneen lukeminen. 40,2 % vastaajista tarkisti tekstin sujuvuuden lukemalla sen ääneen joko aina tai usein, mutta 59,9 % vastaajista teki näin vain harvoin tai ei koskaan.

Nämä kaksi väittämissä esitettyä keinoa kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi olivat siis selvästi vähemmän tunnettuja tai vähemmän käytettyjä. Molempia keinoja kannattaisi kuitenkin hyödyntää enemmän. Saavutettavuuden kannalta sivulla olevien linkkitekstien tarkastelu on tärkeää, sillä esimerkiksi ruudunlukuohjelmiston käyttäjä voi listata sivulla olevat linkit erilliseksi listaksi, jolloin jokaisen linkin teksti on ainoa tapa erottaa linkit toisistaan. Jos sivulla sattuisi olemaan esimerkiksi useampi linkki nimeltään *Lue lisää*, on ruudunlukijakäyttäjän mahdoton erottaa näitä toisistaan pelkän tekstin perusteella. Tekstin ääneen lukeminen on myös helppo keino edistää tekstien selkeyttä ja kielellistä saavutettavuutta. Ääneen lukeminen voi paljastaa esimerkiksi liian pitkät virkkeet tai monimutkaiset lauserakenteet (ks. esim. Selkokeskus 2016).

Seuraavaksi kyselyssäni oli kolme avointa kysymystä, joiden avulla halusin vielä tarkemmin kartoittaa vastaajien käyttämiä keinoja, joilla he pyrkivät varmistamaan kielellistä saavutettavuutta. Kysymys 13 oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, hyödyntävätkö vastaajat työssään jotain teknistä työkalua tai sovellusta kielellisen saavutettavuuden tarkistamiseen. Vastauksia tähän kysymykseen tuli yhteensä 25, ja avoimille vastauksille tyypillisesti useimmissa vastauksissa oli mainittu useita asioita. Poimin kaikki vastauksissa mainitut työkalut ja sovellukset erikseen ja luokittelin huomiot kolmeen teemaan, jotka kuvaan taulukossa 6.

Mainittu työkalu	mainintoja vastauksissa
Siteimprove-työkalu	11
Toimistosovellusten omat työkalut	8
Erilaiset sanakirjat tai vastaavat	5
Vastauksia yhteensä 25	

Taulukko 6: Saavutettavuuden varmistamiseen käytetyt työkalut. Kysymys 13, n = 25.

Eniten mainintoja (11 mainintaa) sai vastauksissa Siteimprove-työkalu. Siteimprove on kaupallinen ja maksullinen ohjelmisto, jonka avulla pystyy tarkistamaan ja monitoroimaan verkkopalvelun laatua monesta eri näkökulmasta, yksi näistä on saavutettavuus. Siteimprove-työkalussa saavutettavuutta tarkastellaan ennen kaikkea teknisen saavutettavuuden näkökulmasta, mutta työkalu tarjoaa myös joitakin sisällön laatua tarkastavia ominaisuuksia (mm. oikeinkirjoitus, vaikeat sanat). Työkalu ei kuitenkaan tunnista varsinaisia kielellisen saavutettavuuden piirteitä. Kahdeksan vastaajista mainitsi, että käyttää lähinnä kieliasun tarkastamiseen eri toimistosovellusten (esim. Word, Powerpoint) omia oikeinkirjoituksen tarkastajia tai helppokäyttöisyystyökaluja. Viisi mainintaa saivat myös erilaiset sanakirjat ja muut vastaavat kielen työkalut, kuten Kielitoimiston sanakirja, muut kielten sanakirjat (esim. MOT), synonyymisanakirja, selkokielen mittarit sekä erityisesti englanninkielisen tekstin tarkastukseen MOT-proofing ja Hemingway Editor.

Kaikki mainitut työkalut ovat hyödyllisiä esimerkiksi oikeakielisyyden valvomiseen, mutta mikään työkalu ei valitettavasti tarkasta kielellistä saavutettavuutta kokonaisuudessaan.

Kysymys 14 oli myös avoin kysymys, jossa pyysin vastaajia kertomaan, minkälaisia ohjeistuksia tai muistilistoja he hyödyntävät kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi. Tähän kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 47. Osa vastauksista oli melko laajoja, ja niissä nostettiin esille monta erilaista asiaa. Luokittelin yksittäisissä vastauksissa esille tulleita useita asioita erikseen, ja tämän avulla pystyin löytämään vastauksissa esiintyvistä maininnoista selkeästi neljä pääteemaa, jotka olen koonnut taulukkoon 7.

<i>Mainittuja ohjeistuksia</i>	<i>mainintoja vastauksissa</i>
Muiden laatimia, verkosta löytyviä ohjeistuksia	23
Ei hyödynnä erillisiä ohjeistuksia	12
Organisaation sisäiset ohjeistukset	11
Omat ohjeet	7
Vastauksia yhteensä 47	

Taulukko 7: Ohjeistusten hyödyntäminen. Kysymys 14, n = 47.

Eniten mainintoja saivat muiden laatimat ja mahdollisesti myös verkosta löytyvät ohjeistukset. Erityisesti vastauksissa mainittiin eri saavutettavuusasioista kertovien verkkosivustojen

ohjeistukset ja aineistot, esimerkkeinä tällaisista verkkosivustoista mainittiin Papunetin saavutettavuusohjeet (Kehitysvammaliitto 2020), Saavutettavuusvaatimukset-verkkosivuston ohjeet (Aluehallintovirasto 2020), Saavutettavasti.fi-sivuston ohjeet (Celia 2020), Selkokeskuksen selkokielen kirjoittamisen ohjeet sekä Kotuksen ohjeet selkeästä virkakielestä.

Toiseksi eniten mainintoja (12 mainintaa) tuli sille, että vastaaja itse ei käytä mitään erillisiä muistilistoja tai ohjeistuksia. Näistä vastauksista nousi esille, että näin vastanneet kokivat oman osaamisensa niin vahvana ja intuitiivisena, että eivät kaipaa erillisiä ohjeistuksia työn tueksi.

En varsinaisesti käytä ohjeistuksia tai muistilistoja tähän tarkoitukseen. Olen työskennellyt tekstien parissa koko ikäni ja minulla on myös alan koulutus. Nojaan molempiin, kun kirjoitan tekstejä. Lisäksi kun kirjoitan tekstejä, kuvittelen, että kirjoitan niitä iäkkäille sukulaisilleni. Oiva keino varmistaa, että virkkeet pysyvät tiiviinä, pääasia kirjessä ja ammattijargon poissa.

(Vastaaja 143, kuntasektori)

Vastauksista ilmeni myös, että organisaatioissa on toteutettu omia sisäisiä ohjeita, näistä mainintoja oli 11 vastauksessa. Vastauksissa mainitaan, että omassa organisaatiossa tai oman tiimin sisällä on koostettu ohjeita, muistilistoja ja oppaita, joita hyödynnetään sisällöntuotannossa.

Tiimin sisäisesti olemme määritelleet saavutettavan sisällön määreitä. Nämä perustuvat esim. Celian sivuilta löytyviin suosituksiin, olemme listanneet mm. kappaleiden virkemääriä, lauseen ohjepituuksia ja ettei lauseenvastikkeita saa käyttää. Käymme mm. linkityksistä jatkuvia keskusteluja, ja linjanvetoja.

(Vastaaja 64, valtionhallinto)

Seitsemän mainintaa tuli myös omille ohjeille, joita vastaajat ovat koostaneet itselleen esimerkiksi koulutusten muistiinpanoista tai opaskirjojen pohjalta. Näitä omia ohjeita ja muistiinpanoja on vastausten perusteella voinut kertyä vuosien varrella ja niihin on yhdistelty eri lähteistä kerättyä tietoa.

Olen käynyt verkkokursseja ja luentokursseja, joilta olen kerännyt listoja, joita käytän. Esim. 100 sanan testi.

(Vastaaja 59, valtionhallinto)

Kysymyksen 14 vastauksista nousee esille, miten hajallaan ohjeistukset ovat. Ohjeita on kyllä saatavilla monestakin lähteestä, mutta mitään yhdenmukaista linjaa tai mallia kielellisen saavutettavuuden ohjeiksi ei ole olemassa, kuten näistäkin vastauksista käy ilmi.

Kysymys 15 oli avoin kysymys, jossa pyysin vastaajia kuvailemaan muita keinoja, joilla he varmistavat tekstisisällön kielellisen saavutettavuuden. Kysymykseen tuli yhteensä 45 vastausta, joista useimmassa oli kuvailtu monta erilaista keinoa ja huomiota asiasta. Toimin tämänkin kysymyksen kautta saadun aineiston kohdalla niin, että poimin vastauksissa tulleet erilaiset maininnat erikseen ja ryhmittelin ne teemoittain. Mainintoja saaneet keinot on luokiteltu taulukkoon 8.

<i>Mainittuja keinoja</i>	<i>mainintoja vastauksissa</i>
Toinen lukee ja kommentoi	25
Tekstin työstäminen itse	10
Lukijalle kohdennettu selkeä kieli	9
Palaute oikeilta käyttäjiltä	6
Vastauksia yhteensä 45	

Taulukko 8: Muita keinoja kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi. Kysymys 15, n = 45.

Selkeästi eniten mainintoja (25) tuli sille, että vastaajat pyytävät kollegoitaan tai muita henkilöitä lukemaan ja kommentoimaan kirjoittamaansa tekstiä. Suuressa osassa vastauksista mainittiin, että tekstin lukee nimenomaan asiaan perehtynyt kollega ja toisissa taas korostettiin, että tekstin lukijaksi valitaan sellainen henkilö, joka ei ole kovin perehtynyt tekstin aiheeseen.

*Tarvittaessa testilukeminen kollegoilla tai kohderyhmän edustajalla, jos mahdollista.
(Vastaaja 135, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)*

*Jos olen epävarma tekstini kielellisestä saavutettavuudesta, luetutan sen henkilöllä/henkilöillä, jotka eivät ole kollegoitani tai muutoinkaan vihkiytyneet kulloisenkin tekstisisältöni aiheeseen.
(Vastaaja 143, kuntasektori)*

Toiseksi eniten mainintoja (10) tuli keinoille, joilla vastaajat itse työstävät tekstiään useaan kertaan. Tekstiä tarkistetaan useamman kerran ja luetaan läpi useasti, tekstiä verrataan verkosta löytyviin muihin vastaaviin teksteihin, teksti jätetään "lepäämään" ja palataan siihen myöhemmin uudelleen ja tekstiä luetaan ääneen tai kuunnellaan tekstiä ruudunlukijaohjelmistolla.

*Käyn eri asioita kerrallaan tekstistä läpi. Teksti on myös hyvä jättää "lepäämään", niin huomaa paremmin esim. vaikeat lauserakenteet.
(Vastaaja 59, valtionhallinto)*

Vastaajien omaan ammattitaitoon liittyviä ovat toki myös maininnat, että tekstiä kirjoittaessa pyritään asettumaan lukijan asemaan ja pyritään kirjoittamaan mahdollisimman selkeää kieltä. Näitä mainintoja oli yhteensä 9 vastauksessa.

*Pidän nyrkkisääntönä sitä, että asiat kannattaa selittää aina mieluummin hiukan liian yksinkertaisesti kuin vähääkään liian vaikeasti, sillä ihan tavallisellakin ihmisellä saattaa välillä olla haasteita ymmärtää arkisiakaan tekstejä.
(Vastaaja 81, valtionhallinto)*

*Sisällön kokonaisuuden pitää olla hallittu. Kielellisesti saavutettavat lauseet voivat muodostaa sekavan kertomuksen. Asioita pitää selittää tarpeeksi muttei liikaa.
(Vastaaja 163, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)*

*Mietin mummoani tai 15-vuotiasta poikaani: ymmärtäisivätkö he kertalukemalla viestini?
(Vastaaja 38, kuntasektori)*

Myös tekstin kohderyhmän eli loppukäyttäjien osallistaminen mainittiin yhtenä keinona (6 mainintaa). Tekstiin pyydetään palautetta käyttäjiltä tai kohderyhmän testilukijoilta. Toisinaan myös tehdään käyttäjätestauksia.

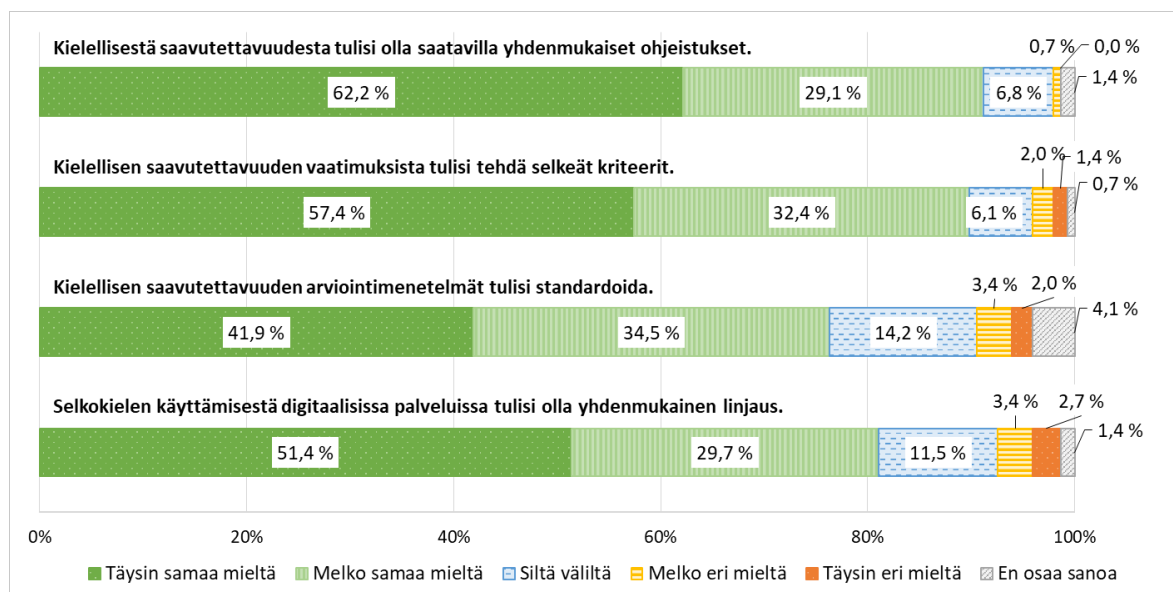
Lisäksi vastauksissa mainittiin kielellisen saavutettavuuden keinona viittomakieliset videot silloin, kun sisältöjen kohderyhmänä on viittomakieliset käyttäjät. Maininnan sai myös se, että oman organisaation asiantuntijoita opastetaan tekstien tekemisessä jo ennalta, jotta he ymmärtävät, että heidän tekemiä tekstejä muokataan käyttäjäystävällisemmiksi ennen julkaisua. Tästä viimeisimmästä nousi maininta myös kyselyyn saaduissa palautteissa.

Yleisesti ottaen voidaan huomata, että kielellisen saavutettavuuden varmistamiseen käytetyt keinot ovat hyvinkin tavallisia tekstien työstämiseen liittyviä keinoja. Saavutettavuuden varmistaminen toki tuo myös omia haasteitaan, kuten yksi vastaajista totesi:

*Haastavinta kielellisen saavutettavuuden varmistamisessa on juuri sen harmaan alueen hankskaaminen: Mistä tiedän, onko jokin termi kansalaisilla yleisesti hallussa vai ei? Milloin lauseenvastike olisikin selkeämpi kuin sivulause? Onko linkkiteksti tarpeeksi kuvaava, jos päätin lyhentää pitkän nimisen sivun ohjaavaa linkkitekstiä? Periaatteet on helppo listata, mutta kokonaisuutta ja tilannekohtaisuutta ne eivät voi ottaa huomioon. Se on tässä haastavinta. Muistilistojen tuijotuksesta saattaa seurata se, että itse tavoite (eli mahdollisimman saavutettava sisältö) ei olekaan keskiössä.
(Vastaaja 64, valtionhallinto)*

4.6 Kielellisen saavutettavuuden ohjeistaminen

Lopuksi selvitän vastaajien näkemyksiä kielellisen saavutettavuuden yhteismitallisesta ohjeistamisesta. Kyselyn viimeisessä kysymyksessä (kysymys 16) pyysin vastauksia neljään väittämään. Kysymys oli jälleen toteutettu viisiportaisella Likert-asteikolla, jossa vastausvaihtoehdot olivat *Täysin samaa mieltä – Melko samaa mieltä – Siltä väliltä – Melko eri mieltä – Täysin eri mieltä*, lisäksi valittavana oli vaihtoehto *En osaa sanoa*. Esittämäni väittämät koskivat sitä, tulisiko kielellisestä saavutettavuudesta olla saatavilla yhdenmukaisia ohjeistuksia, tulisiko vaatimuksista olla selkeät kriteerit tai tulisiko arviointimenetelmät standardoida. Lisäksi yksi väittämistä liittyi selkokielen käyttämisen yhdenmukaiseen linjaukseen. Kysymykseen tuli vastauksia yhteensä 148, ja vain muutamat vastaajista valitsivat *En osaa sanoa* -vaihtoehdon.



Kaavio 14: Väittämät kielellisen saavutettavuuden ohjeistuksista, vastausten jakautuminen väittämittäin. Kysymys 16, n = 148.

Kaikkiin väittämiin saadut vastaukset painottuivat täysin selkeästi samanmielisyyden puolelle. 91,3 % vastaajista oli sitä mieltä, että kielellisestä saavutettavuudesta tulisi olla saatavilla yhdenmukaiset ohjeistukset. Kielellisen saavutettavuuden selkeitä kriteerejä kannatti 89,8 % vastaajista, ja kielellisen saavutettavuuden arviointimenetelmien standardoinnin puolella oli 76,4 % vastaajista. Vastaajista 81,1 % oli melko tai täysin samaa mieltä myös siitä, että selkokielen käyttämisestä tuli yhdenmukainen linjaus.

Voisin siis sanoa, että vastaajat antoivat täyden tukensa näille kyselyssä esitetyillä väittämille. Vaikka kyselyn aiemmista kysymyksistä on käynyt ilmi, että kyselyyn vastanneilla on tietoa, taitoa ja monenlaisia keinoja kielellisesti saavutettavien tekstien tuottamiseen, tuntuu yhdenmukaisille ohjeille ja kriteereille olevan tarvetta.

5 Päätäntö

5.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tavoitteenani oli kartoittaa, mikä on digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavien henkilöiden käsitys saavutettavuudesta ja kielellisestä saavutettavuudesta sekä miten kielellistä saavutettavuutta voisi heidän mielestään edistää.

Tutkimuskysymysten kautta pyrin selvittämään, miten perehtyneitä vastaajat kokivat olevansa saavutettavuusasioihin sekä miten saavutettavuus on huomioitu ja vastuutettu vastaajien organisaatioissa. Kartoitin myös vastaajien käsitystä kielellisestä saavutettavuudesta ja selvitin, mitä keinoja vastaajat huomioivat kielellisesti saavutettavan tekstisisällön tuottamisessa. Lopuksi kartoitin näkemyksiä kielellisen saavutettavuuden yhteismitallisesta ohjeistamisesta.

Suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista on saavutettavuus osana työtehtäviä. Tutkimuksessa selvisi, että mitä enemmän saavutettavuustehtäviä kuuluu työtehtäviin, sitä paremmiksi vastaajat kokevat myös omat tietonsa ja taitonsa saavutettavuudesta.

Saavutettavuus on useimmiten huomioitu organisaatioissa, mutta painopiste on edelleen enemmän teknisen saavutettavuuden puolella. Palvelujen kehittäjät ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista ja heille on myös useammin tarjolla saavutettavuuteen liittyvä ohjeistuksia. Useassa organisaatiossa henkilöstölle on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia, mutta edelleen monessa organisaatiossa koulutuksia ei ole järjestetty lainkaan. Huomionarvoista on myös se, että vaikka koulutuksia on järjestetty, niin kielelliseen saavutettavuuteen liittyvät koulutukset olivat selvästi harvinaisempia. Vain osassa organisaatioista saavutettavuus on selkeästi vastuutettu, ja vielä harvemmin organisaatioissa on erikseen kielellisestä saavutettavuudesta vastaava henkilö.

Saavutettavuuden huomioimiseen ja vastuisiin liittyvät tulokset eivät suoranaisesti yllättäneet. Oma kokemukseni on myös hyvin yhdenmukainen näiden vastausten kanssa. Positiivista näissä tuloksissa on toki se, että saavutettavuusasioita on selvästikin edistetty monissa organisaatioissa, ja osaamista ja perehtyneisyyttä kyllä löytyy. Mutta tutkimukseni nostaa

mielestäni selkeästi esille sen, että tekninen saavutettavuus saa konkretian tasolla enemmän huomiota kuin kielellinen saavutettavuus. Tekniseen saavutettavuuteen koulutetaan useammin, ohjeistetaan enemmän ja vastuutetaan yleisemmin.

Suurin osa vastanneista pitää digitaalisten palvelujen kielellistä saavutettavuutta tärkeänä ja ymmärtää, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan ja miten sisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa. Osa vastaajista koki, että ohjeistuksia ja tietoa aiheesta ei ole tarpeeksi. Tutkimuksestani nousee esille myös se, että ohjeistuksia kielellisesti saavutettavan sisällön tuottamiseksi on kyllä saatavilla, mutta mitään yhdenmukaista linjaa tai mallia kielellisen saavutettavuuden ohjeiksi ei ole olemassa. Vastaajat kannattivat yhdenmukaista ohjeistusta ja selkeitä kriteerejä kielelliseen saavutettavuuteen.

Kyselytutkimuksen avulla sain siis selville, että sisällöntuottajien saavutettavuusosaaminen ja kyky tuottaa kielellisesti saavutettavaa sisältöä ovat varsin hyvällä tasolla. Sisällöntuottajilla on osaamista ja tietoa, ja saavutettavuusasioita on selvästikin edistetty monissa organisaatioissa. Tästäkin huolimatta sisällöntuottajat näkivät, että kielelliseen saavutettavuuteen ja selkokielen käyttämiseen olisi tarpeen saada yhteismitallisia ohjeita ja kriteerejä. Tämän tutkimuksen valossa voisikin sanoa, että digitaalisten palvelujen kielellinen saavutettavuus ansaitsee lisää huomiota.

Tässä tutkimuksessa olen pyrkinyt tuomaan ilmi keskeisiä osa-alueita, jotka liittyvät digitaalisten palvelujen kielelliseen saavutettavuuteen ja tuomaan kuuluviin niiden henkilöiden äänen, jotka tuottavat sisältöjä digitaalisiin palveluihin. Tutkimukseni kytkeytyy virkakielen tutkimuksen kenttään, ja erityisesti virkakielen verkkoviestinnän tutkimuksiin. Verkkopalvelujen tai vielä vähemmän muiden digitaalisten palvelujen (esimerkiksi sähköisten asiointipalvelujen tai mobiilisovellusten) kielellis-sisällöllistä tutkimusta on kuitenkin tehty varsin vähän eikä kielellisen saavutettavuuden näkökulma ole ollut näissä juurikaan esillä. Tutkimukseni onkin tuonut esille havaintoja, joita ole aiemmin tutkittu. Tutkimukseni on kuitenkin vain pintaraapaisu aihealueeseen, joka mielestäni kaipaisi laajemmin monialaista tutkimusta. Menetelmällisestä näkökulmasta on lisäksi selvää, että sosiaalisen median kautta jakamani verkkokysely on todennäköisesti tavoittanut ennen kaikkea sellaisia henkilöitä, jotka ovat kyselyn

aihepiiristä eli kielellisestä saavutettavuudesta jo valmiiksi kiinnostuneita. Tämän vuoksi aiheisto voi olla painottunut jo valmiiksi hyvin osaaviin vastaajiin, ja jollakin toisenlaisella menetelmällä vastaajien osaamistasosta voitaisiin saada osin toisenlaisiakin tuloksia. En siis voi täysin vetää johtopäätöksiä siitä, onko vastaajajoukko kaikilta osin ns. edustava suhteessa kaikkiin mahdollisiin toimijoihin, joilta vastauksia kenties ei saatu. Opinnäytteen luonteeseen kuuluvista rajoitteista huolimatta työ tarjoaa runsaasti ideoita jatkotutkimukseen. Pohdin jatkotutkimusaiheita tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

5.2 Pohdinta ja jatkotutkimusaiheet

Yhdenvertaisuusvaltuutetun teettämän vammaisselvityksen (2016: 86) mukaan verkkopalvelujen yleisiä ongelmia ovat saavutettavuuspuutteet sekä selkokielisyyden ja käyttäjäystävällisyyden puutteet. Palveluiden saavutettavuudella on toisin sanoen merkitystä. Hyvä saavutettavuus on kokonaisuus, joka muodostuu teknisesti virheettömästä toteutuksesta, helppokäyttöisestä käyttöliittymästä ja ymmärrettävästä sisällöstä. Vaikka eri osa-alueita ei pitäisi arvottaa toisiinsa nähden, on sisältöjen ymmärrettävyys mielestäni yksi keskeisimmistä. Ilman selkeää ja ymmärrettävää sisältöä digitaalisen palvelun saavutettavuus ei voi toteutua.

Suomessa on jo pitkään tavoiteltu sähköisten palvelujen ja verkkosivustojen saavutettavuutta, mutta tavoitteiden toteutuminen on edennyt hallinnossa hitaasti ja epäyhtenäisesti, kuten digipalvelulain perusteluosuudessa todetaan (HE 60/2018: 20). Digitaalisten palvelujen saavutettavuus on ollut aiempaa enemmän esillä vuodesta 2018 lähtien, kun uuden digipalvelulain voimaantulo oli jo näköpiirissä. Erilaisten koulutusten määrä on kasvanut ja myös tekstisisältöihin liittyvät saavutettavuuskysymykset ovat nousseet aiempaa enemmän esille. Silti oma tuntumani on, että konkreettiset toimet ovat keskittyneet teknisen saavutettavuuden edistämiseen eivätkä toimet kielellisen saavutettavuuden, selkeän ja ymmärrettävän kielen sekä selkokielen ympärillä ole kuitenkaan merkittävästi lisääntyneet. Tämä käy myös ilmi tutkimukseni tuloksista.

Hyvää ja selkeää virkakieltä on myös ohjeistettu ja huollettu Suomessa jo pitkään. Virkakielenhuolto on yksi Kotimaisten kielten keskuksen lakisääteisistä tehtävistä, ja virkakielenhuolto myötäilee julkisten palvelujen arvoja: avoimuutta, tasa-arvoa ja palveluperiaatetta

(Tiililä 2018). Vuonna 2014 hallituksella oli laaja *Hyvän virkakielen toimintaohjelma* (OKM 2014) ja sitä seurannut ministeriöiden, virastojen ja Kotimaisten kielten keskuksen yhteinen virkakielikampanja vuosina 2014–15. Toimintaohjelman ja kampanjan tavoitteena oli edistää ja tukea säädöskielen, viranomaisviestinnän ja asiain kielen kehittämistä (VM 2019: 1). Kaikesta tästä huolimatta käytännöt ovat muuttuneet varsin hitaasti.

Kielellinen saavutettavuus on ennen kaikkea digitaalisen palvelun kielen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Mitä kielellisen saavutettavuuden eteen olisi siis tehtävissä? Eivätkö olemassa olevat verkkoviestinnän ohjeistukset, virkakielen tai selkokielen ohjeet jo riitä sellaisenaan? Tätä samaa on pohtinut myös Riitta Suominen (2019) väitöstutkimuksessaan. Myös hän mietti, miksi virkatekstit eivät kaikesta tutkimuksesta ja hyvästä tahdosta huolimatta kehene. Suominen (mts. 330) näkee, että virkatekstien parantaminen onnistuu vain silloin, jos alkuperäisiä tekstejä kirjoittavien asiantuntijoiden viestintätaitoja ja kielitietoisuutta parannetaan. Myös Tiililä (2007: 232) päätyi väitöstutkimuksessaan siihen, että virkatekstien puutteita voidaan korjata puuttumalla tekstien tekemisen tapoihin ja edellytyksiin. Ponkalan (2019) Pro gradu -tutkielmassa nousi myös esille, miten vahvasti konventiot ja käytänteet ohjaavat teksteissä käytettyä kieltä, ja myös Lehtinen (2017) nostaa esille, että kielenhuollon näkeminen vain virheidenkorjauksen toimenpiteenä, jota tehdään valmiille teksteille, ei voi olla kestävä vaihtoehto. Jos tekstien syntyprosessiin ei päästä vaikuttamaan, ei muutaman kielenhuoltajan avulla voi tehdä paljoakaan.

Kielellisen saavutettavuuden huomioiminen ei tulisi olla vain sisällöntuottajien tai viestintäasiantuntijoiden tehtävä, vaan selkeän kielen tavoite pitäisi olla ensisijaisena jokaisella tekstejä kirjoittavalla. Organisaatiokulttuurin tulisi tukea sitä, että selkeä kieli on uusi konventio tai ohjenuora, joka ajaa vanhojen hallinnon kielen konventioiden tai käytänteiden ohi. Digitaalisten palvelujen kielellisen saavutettavuuden edistäminen tulisi nähdä yhtä tärkeänä tehtävänä kuin esimerkiksi tietoturva vaatimusten noudattaminen.

Verkkopalvelujen selkeän kielen edistämisestä on jo olemassa hallinnossa hienoja esimerkkejä. Verohallinto uudisti vuonna 2017 verkkosivustolla olevia sisältöjään aiempaa selkeimmiksi, ja samassa yhteydessä loi uuden sisällöntuotannon mallin ja ohjeet sisällöntuottajille (Vartiainen 2018; Verohallinto 2019). Myös Kela on jo vuosia panostanut verkkopalvelunsa

tekstien selkeyttämiseen ja kielenhuoltoon, ja Kelassa on myös käynnissä kaksivuotinen asiakstekstien kehittämisohjelma (Kela 2020). Samoin Digi- ja väestötietoviraston hallinnoimissa Suomi.fi-palveluissa on vuosia kiinnitetty huomiota selkeään kieleen, ja Suomi.fi-palvelutietovaranto (kaikkien julkisten palvelujen metatiedot kokoava tietovaranto) sisältää myös kieliteknologiaa hyödyntävän työkalun, joka automaattisesti tarkastaa tietokantaan syötetyn tekstin kielellisiä piirteitä. Työkalu ilmoittaa mm. "kapulakielisyydestä", lauseenvas- tikkeista, passiivimuotoisista lauseita ja liian pitkistä virkkeistä. (Digi- ja väestötietovirasto 2018; Hautaniemi 2020.) Aivan viimeaikaisin hieno esimerkki hallinnon selkeän kielen edistämisestä on vuoden selväsana 2020 -palkinnon saanut Aluehallintovirastojen selkeän kie- len koulutusryhmä ja verkkosivu-uudistuksen työryhmä. Virastoissa tehtiin koko henkilöstöä varten selkeän kielen koulutus, ja koulutuksen oppeja sovellettiin verkkosivujen uudistuk- sessa. (Kotus 2020.)

Hienoista esimerkeistä huolimatta konventioiden muuttuminen tapahtuu hitaasti, ja käytän- nön tekemistä selkeän, ymmärrettävän ja saavutettavan kielen edistämiseksi riittää. Digitaal- lisista palveluista myös kaivattaisiin uutta tutkimustietoa sekä kielellisen saavutettavuuden että selkokielen alueilta. Tarvetta olisi mielestäni erityisesti tutkimuksille, joissa yhdistettäi- siin kielellis-sisällölliseen tutkimukseen myös käytettävyyden ja teknisen saavutettavuuden näkökulmia ja joissa huomioitaisiin niin käyttäjien kokemus kuin sisältöjä tuottavien henkilöi- den toiminta.

Verkkosivustot julkaisukanavana ovat kaiken kaikkiaan verraten uusia, ja digitaalisten palve- lujen maailma on myös muuttunut viimeisen kymmenen vuoden aikana paljon. Yhä useam- min viranomaisten verkkosivut ohjaavat asiakkaitaan sähköiseen itsepalveluun, ja tämä on osaltaan vaikuttanut siihen, miten verkkopalvelujen sisältöjä nykyään kirjoitetaan. Enää ei riitä pelkästään tiedon jakaminen, vaan nykyään yhä useammat verkkopalvelut rakennetaan käyttäjälähtöisiksi, toimintaan ohjaaviksi kokonaisuuksiksi. Kuten Raevaara (2018) nostaa esille voidaan sähköisen asioinnin toiminnoissa hyödyntää vuorovaikutuksen näkökulmaa ja suullisen asioinnin toimivia käytäntöjä. Tämä olisi erinomainen myös tutkimusaiheena: miten kasvokkaisen vuorovaikutuksen käytänteet ilmenevät digitaalisissa palveluissa ja miten nii- den avulla pystyttäisiin vahvistamaan kielellistä saavutettavuutta.

Erityisen mielenkiintoista olisi myös tutkia, mikä vaikutus digitaalisen palvelun tekstisisällön määrällä on tiedon omaksumiseen ja siihen, miten käyttäjät toimivat. Irlantilainen tietokirjailija ja konsultti Gerry McGovern (2019) nosti esille konferenssipuheenvuorossaan esimerkkejä muutamien maiden viranomaissivustojen uudistuksista, joissa vähennettiin merkittävästi verkkosivuilla olevaa tekstisisällön määrää. Muutosten myötä käyttäjät saatiin ohjattua yhä useammin sähköisen asiointin ääreen, käyttäjät käyttivät vähemmän sivuston sisäisiä hakutoimintoja ja turvautuivat harvemmin puhelimitse tarjottavaan neuvontaan. Esimerkki on mielenkiintoinen, ja erityisen kiinnostavaa tätä olisi tutkia sekä lingvistikseen että saavutettavuuden näkökulmasta. On totta, että Suomessakin hallinto tuottaa jatkuvasti lisää tekstiä myös verkkoon, joten olisi mielenkiintoista tietää, tuottaisiko sisältöjen voimakas karsiminen sittenkin paremman lopputuloksen. Voisiko ollakin niin, että tiivis, napakka ja selkeäkielinen sisältö olisi asiakkaan kannalta kaikkein parhain?

Myös selkokielen tutkimusta tarvittaisiin lisää. Erityisesti selkokielen eri vaikeustasojen tarkempi määrittely ja tutkiminen olisi tarpeen, jotta selkokielisten sisältöjen tuottamisessa pystyttäisiin paremmin ottamaan huomioon erilaiset selkokieltä tarvitsevat kohderyhmät (Leskelä 2019b: 386). Leskelän (mts. 387) mukaan "selkokielen kehittämiseksi on ratkaisevan tärkeää, että tulevat selko-ohjeistukset ja selkokielisten tekstit pohjautuvat entistä enemmän tutkimustuloksiin".

5.3 Ehdotuksia käytännön kehittämistyöhön

Kuten jo tutkielmani johdannossa mainitsin, yksi tutkimukseni henkilökohtaisista tavoitteista on ollut nostaa esille huomioita, joita voin hyödyntää käytännön työssäni digitaalisten palvelujen kehittämisen asiantuntijana ja joiden avulla voin edistää kielellisen saavutettavuuden näkökulmia omassa työssäni ja omissa verkostoissani. Pyysin kyselytutkimukseni lopussa vastaajilta palautetta itse kyselystä tai kyselyn aiheesta. Ilahduttavasti palautetta tulikin 44 vastaajalta. Palautteista nousi esille kaksi keskeistä aihepiiriä, joihin huomiota kannattaisi kohdistaa.

Kielellinen saavutettavuus kaipaa tarkempaa määrittelyä ja ohjeistuksia

Ensimmäisenä aiheena nousi esille, että kielellinen saavutettavuus tulisi määritellä ja ohjeistaa tarkemmin. Kuten jo aiemmin totesin, ei kielellinen saavutettavuus ole käsitteenä vakiintunut tai yhteismitallisesti määritelty. Käsitettä käytetään esimerkiksi kognitiivisen saavutettavuuden synonyyminä tai määrittämässä digitaalisissa palveluissa käytettävää selkokieltä. Tämä omalta osaltaan aiheuttaa sekaannusta aiheen tarkempaan tarkasteluun. Kuten VM:n politiikkakatsauksessa (2019) todetaan "*Yksittäiset virkamiehet eivät voi tehdä hyviä ja toimivia tekstejä, jos ei virastoilla ja koko hallinnolla ole yhteistä näkemystä siitä, millaista on hyvä virkakieli ja miten sitä edistetään.*" Aivan samoin voi todeta, että yksittäisten virkahenkilöiden on haastavaa huolehtia digitaalisiin palveluihin tuottamansa sisällön kielellisestä saavutettavuudesta, jos tästä ei ole yhteistä näkemystä. Käsitteen tarkemman määrittelyn lisäksi olisi erittäin hyödyllistä saada selkeitä ohjeita siitä, miten kielellisesti saavutettava sisältöä tuotetaan ja mitä seikkoja sisällöntuotannon yhteydessä tulisi huomioida.

Myös palautteissa kannatettiin selkeämpiä ohjeistuksia, jotta kielellinen saavutettavuus nousisi paremmin esille ja jotta sen tärkeyttä pystyisi helpommin perustelemaan myös oman organisaation sisällä esimerkiksi tietyn aihepiirin asiantuntijoille, jotka ovat usein mukana tuottamassa digitaalisissa palveluissa näkyvää sisältöä.

Kielellinen saavutettavuus on puhututtanut paljon ainakin meidän organisaatiossa. Se tuntuu pakenevan määritelmiä, mikä tekee siitä vaikeaa. Erityisen vaikeaksi sen tekee se, että saavutettavuusdirektiivi edellyttää sitä, mutta ei ole konkreettisia standardeja, mihin tukeutua omassa työssä. Itse tiedän, milloin teksti ei ole kielellisesti saavutettavaa, mutta on hankalaa perustella sitä esim. juristille, kun ei ole selkeitä määritelmiä olemassa.

(Vastaaja 45, itsenäinen julkisoikeudellinen laitos)

Tähän teemaan todellakin kaivataan selkeitä ja helposti saavutettavia ohjeita!

(Vastaaja 147, järjestö)

Näkisin, että verkkosivutekstejä suurempi ongelma ovat asiantuntijoiden tuottamat verkkosivuilla julkaistavat liitteet ja "täsmentävät ohjeet", joiden teksti ei aina ole niin saavutettavaa.

(Vastaaja 181, valtionhallinto)

Toisaalta palautteissa pohdittiin myös sitä, voidaanko kaikkia tekstejä arvioida samoin kriteerein:

*Jäin miettimään substanssin vaikutusta: jos alalla on paljon esimerkiksi lainsäädännöstä tulevaa termistöä ja monimutkaisia tai abstrakteja viestittäviä asioita, voidaanko tekstejä arvioida täysin samoin kriteerein kuin joitain lähtökohtaisesti ymmärrettävämmissä käsitteistä koostuvia tekstejä? Kiinnostavaa!
(Vastaaja 13, valtionhallinto)*

Esimerkiksi tieteen tai lainsäädännön täsmällisen terminologian käyttäminen ei sulje pois sitä, etteikö sisällön kieli voisi olla myös selkeää ja ymmärrettävää. Selkeän kielen päivän -seminaarissa 5.10.2020 eduskunnan pääsihteerin Maija-Leena Paavola puhui eduskunnasta valtavan tekstimäärän tuottajana ja totesi mielestäni osuvasti, että "selkeä ja harkittu ilmaisu säästää vastaanottajan voimavaroja, ja edistää näin ollen myös kollegojen jaksamista." (Eduskunta 2020.)

Selkokielen käyttämiseen tarvitaan käytännönläheisiä ohjeita

Toinen palautteissa yleisemmin esille noussut aihe oli selkokielen käyttäminen. Ymmärrystä selkokielen käyttökohteista ja kohderyhmistä tarvitaan selvästikin lisää. Myös selkokielen toimenpideohjelmassa (Selkokeskus–Kehitysvammaliitto 2019) todetaan: "Monet viranomaiset tarvitsevat tietoa selkokielestä sekä helposti lähestyttäviä ohjeita, joita noudattamalla verkon kognitiivista saavutettavuutta voidaan parantaa."

Selkokielen käyttämistä digitaalisissa palveluissa tulisi lisätä. Selkokieli on aina kaikkein saavutettavin kielimuoto, ja useasti selkokieli voisi toimia verkkosivustolla erinomaisesti jopa yleiskielen asemesta. Mutta onko digitaalinen palvelu kielellisesti saavutettava vain silloin, kun se on toteutettu selkokielellä? Mielestäni aivan näin suoraa päätelmää ei ole aiheellista tehdä. Selkokieli on toki kaikkein saavutettavin kielimuoto, mutta kaikkia digitaalisten palvelujen sisältöjä ei ole tarpeen esittää selkokielellä. Kielellisen saavutettavuuden edistäminen ei välttämättä tarkoita, että sisältö on kirjoitettava selkokielellä. Keskeisintä kielellisessä saavutettavuudessa tulisi olla, että sisältö on kirjoitettu kohderyhmää ajatellen selkeästi ja ymmärrettävästi.

Myös palautteissa nostettiin myös esille, että selkokieltä ei ole tarkoituksenmukaista käyttää kaikissa digitaalisissa sisällöissä – vaikka tällaista vaatimusta ei tietääkseni ole edes esitetty missään.

*Pitää ymmärtää, että kaikki verkkosisällöt eivät voi olla selkokielisiä. Esimerkiksi yliopisto-opiskelijoilta voidaan edellyttää selkeän yleiskielen ymmärtämistä. He eivät *tarvitse* selkokieltä. Varsinaista selkokieltähän tarvitaan esimerkiksi terveydenhuollon, pankin ja postin palveluissa, jotka on tarkoitettu ihan kaikille. Selkokielessäkin on eri tasoja, joille on omat käyttökohteensa: Henkilöt, joille helpoimmatkin tekstit ovat vaikeita, lukevat niitä harvoin yksin.*

(Vastaaja 120, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)

Suuri osa organisaationi viestinnästä on tiivistä asiantuntijatietaa, jonka avaaminen selkokielellä ei olisi tarkoituksenmukaista. Siksi mielestäni yhtenäistä linjausta selkokielestä on hankala tehdä meitä tyydyttävällä tavalla.

(Vastaaja 72, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)

Julkisessa hallinnossa on kuitenkin suuri määrä verkkosisältöjä, joiden kohderyhmänä on laaja joukko kansalaisia. Hyvin usein kyse on myös kansalaisen oikeudesta johonkin palveluun. Erityisesti tällaisten verkkosisältöjen kohdalla selkokielen käyttämisestä olisi suurta hyötyä.

Oman kokemuksen mukaan selkokielen tarve kyllä usein tiedetään ja ymmärretään, mutta ennen kaikkea tarvittaisiin konkreettisia käytännön esimerkkejä siitä, miten ja milloin digitaalisissa palveluissa kannattaisi käyttää selkokieltä. Esimerkiksi milloin verkkosivustoon kannattaa toteuttaa erillinen selkokielinen versio (kuten kela.fissä), entä milloin selkokielellä toteutettu sisältö kannattaa olla osa muuta yleiskielistä verkkosivustoa (kuten vero.fissä) tai milloin koko pääsisältö kannattaa toteuttaa vain selkokielellä eikä yleiskielisiä sivuja tarvita ollenkaan (kuten Satasairaalan verkkosivuilla)? Tarvetta olisi myös käytännönläheisille ohjeille, mitä selkokielen vaikeustasoa digitaalisessa palvelussa kannattaisi käyttää. Milloin tulisi käyttää *perusselkokieltä*, joka on laajasti eri selkokielen kohderyhmille suunnattu taso, entä milloin tulisi käyttää tätäkin yksinkertaisempaa *helppoa selkokieltä* tai milloin käytössä voisi olla *vaativa selkokieli*, joka on kaikkein lähimpänä selkeää yleiskieltä? (Vrt. Leskelä 2019b.)

Monet tämän hetken saavutettavuuteen, saavutettavaan kieleen ja selkokieleen liittyvistä ohjeistuksista vaativat lukijaltaan melko suurta perehtyneisyyttä aiheeseen: teknisen saavutettavuuden kriteeristö avautuu parhaiten niille, jotka ymmärtävät verkkoteknologioita, ja selkeän kielen ja selkokielen ohjeistukset niille, jotka hahmottavat kieltä ja kielen rakenteita. Jotta kielellinen saavutettavuus saadaan entistä luontevammaksi osaksi sisältöjen tekemistä, on myös ohjeistuksiin löydettävä taso, joka sopii jokaiselle lukijalle, ei pelkästään saavutettavuuden tai kielen ammattilaisille (vrt. Suominen 2019: 320). Kaikki laajalle joukolle suunnatut ohjeistukset tulisi kirjoittaa erityisen selkeäkielisesti ja käyttäjälähtöisesti. Hyvä käytännön esimerkki tällaisista ohjeista on vero.fi-verkkopalvelun sisällöntuottajille suunnatut kirjoitusohjeet (Verohallinto 2019). Tästä herääkin kysymys, voisivatko tällaiset ohjeet olla yhteisiä ja yleisesti käytettävissä ja voisiko ohjeistusten ylläpitoa koordinoida joku taho. Samaa pohdittiin myös yhdessä palautteessa:

*Se tässä kaikessa on vähän ihmetyttänyt, että vaikka tämä koskee niin valtavaa määrää organisaatioita, niin kaikki puurtaa tämän asian kanssa pääsääntöisesti yksin. Etenkään tuotoksia tai ratkaisuja ei jaeta keskenään saatika että työstettäisiin käytännön ratkaisuja yhdessä. Tällaista työtä pitäisi jonkun tahon koordinoida.
(Vastaaja 135, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)*

Onko hallinnossa sellaista tahoja, joka voisi lähteä näitä aiheita edistämään koko hallinnon tasolla? Ehkä yhteistyön käynnistävänä moottorina voisi toimia esimerkiksi valtiovarainministeriön asettama Digi arkeen -neuvottelukunta, jonka tavoitteena on "tukea digitaalisten palvelujen kehittämistä niin, että eri väestöryhmät pystyisivät käyttämään niitä yhdenvertaisesti" (VM 2020c). Neuvottelukunnan tavoitteena on myös löytää ja tukea uusia yhteistyötapoja hallinnon, kansalaisjärjestöjen ja tutkimuksen välillä – ja mielestäni tämä on juuri sellaista yhteistyötä, jota kielellisen saavutettavuuden eteen tällä hetkellä tarvittaisiin.

* * *

Tämä tutkimus sai kimmokkeensa henkilökohtaisesta pohdinnasta, miksi digitaalisten palvelujen saavutettavuuden yhteydessä ei huomioida tarpeeksi kielellistä saavutettavuutta. Organisaatioilla on toki ollut täysi työ toteuttaa lainsäädännön vähimmäisvaatimukset, mutta silti kielellinen saavutettavuus on mielestäni jäänyt liian vähälle huomiolle. Tämän tutkimuk-

sen myötä on ollut ilahduttavaa huomata, että en ole ajatusteni kanssa yksin ja että kielellinen saavutettavuus koetaan selvästikin hyvin tärkeäksi alan ammattilaisten keskuudessa. Virkatyössäni julkisen hallinnon digitaalisten palvelujen kehittäjänä haluan olla jatkossakin vahvasti vaikuttamassa siihen, että selkeä kieli ja myös selkokieli nähdään täysin keskeisenä osana laadukkaita digitaalisia palveluja. Saavutettavuuden saamaa huomiota kannattaa nyt hyödyntää ja nostaa esille, miten tärkeää kielen selkeys ja ymmärrettävyys oikeasti ovat.

Kielellinen saavutettavuus on olennaisen tärkeää. On aikakin, että julkishallinnon toimijat havahtuvat siihen, vaikkakin lain pakottamina. Liian usein sorrumme virkakieleen ja unohtamme, että kielellinen ymmärrys on yhteiskuntamme perusta. Vain selkeää kieltä käyttämällä voimme varmistaa, että jokainen meistä voi olla kansalaisena tasa-vertainen.

(Vastaaja 143, kuntasektori)

Monessa organisaatiossa saavutettavuusasiat digitaalisessa ympäristössä ovat edenneet niin, että ensin on tehty tekniset parannukset, sitten dokumentit saavutettaviksi ja viimeiseksi tulee sisällön saavutettavuus. Olen toiveikas, että tämä suuntaus kaikkineen parantaa viranomaisten viestintää.

(Vastaaja 74, yliopisto tai ammattikorkeakoulu)

6 Lähteet

Alanen Riikka 2011: Kysely tutkijan työkaluna. Teoksessa Paula Kalaja, Riikka Alanen & Hannele Dufva (toim.): *Kieltä tutkimassa: tutkielman laatijan opas*. Helsinki: Finn Lectura, 146-161.

Alasilta, Anja 2002: Verkkokirjoittajan käsikirja. Inforviestintä.

Aluehallintovirasto, Etelä-Suomen aluehallintovirasto (2020): Saavutettavuusvaatimukset-verkkosivusto. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/> [viitattu 1.8.2020]

Celia (2020): Saavutettavuus. <https://www.celia.fi/saavutettavuus/> [viitattu 18.5.2020]

Digi- ja väestötietovirasto (2020): Suomi.fi-palvelutietovarannon tyyliohjeet. <https://palveluhallinta.suomi.fi/fi/tuki/artikkelit/5a7abbc06b6a0463a88240a9> [viitattu 10.6.2020]

Digi- ja väestötietovirasto 2018: Palvelutietovarannon uusi työkalu tarkastaa tekstin laadun. Suomi.fi-uutiskirje 12.12.2008. Saatavilla osoitteesta <https://uutiskirjeet.dvv.fi/uutiset/suomi.fi-palvelut/palvelutietovarannon-uusi-tyokalu-tarkastaa-tekstin-laadun.html?p11=8>. [viitattu 20.5.2020]

Eduskunta 2020: Selkeän kielen päivän seminaari 5.10.2020. https://verkkolahetys.eduskunta.fi/fi/seminaarit/05102020_selkeakieli [viitattu 15.10.2020]

Euroopan komissio 2010: Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Euroopan vammaisstrategia 2010–2020: Uudistettu sitoutuminen esteettömään Eurooppaan. <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:FI:PDF> [viitattu 18.5.2020]

European Institute for Design and Disability (EIDD) 2004: *The EIDD Stockholm Declaration 2004*. <http://dfaurope.eu/what-is-dfa/dfa-documents/the-eidd-stockholm-declaration-2004/> [viitattu 28.5.2020]

Harmonised European Standard 2018: EN 301 549 Accessibility requirements for ICT products and services, versio 2.1.2. Verkkopalveluna osoitteessa <http://mandate376.standards.eu/standard>. [viitattu 18.5.2020]

Hautaniemi, Heli 2020: Haastattelu Suomi.fi-palvelutietovarannon automaattisesta tekstintarkastajasta. Digi- ja väestötietovirasto, 24.4.2020.

Heikkilä, Tarja 2014: Tilastollinen tutkimus. (9. uudistettu painos). Helsinki: Edita.

Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiirilä, Ulla 2000: Teksti työnä, virka kielenä. Gaudeamus.

Heikkinen, Vesa (toim.) 2002: Virkapukuinen kieli. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Heikkinen, Vesa 2018: Onko saavutettavuus saavutettavissa. Blogikirjoitus 15.2.2018.

https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/vesa_heikkinen/onko_saavutettavuus_saavutettavissa.27136.blog [viitattu 10.5.2020]

Heikkinen, Vesa 2000a: Konvention kentillä – kertomuksia kielitöistä. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä: *Teksti työnä, virka kielenä*, s. 267–296. Helsinki: Gaudeamus.

Hermunen, Jussi 2009: Saavutettavuutta käyttäjäkeskeisillä suunnittelumenetelmillä. Teoksessa Tahkokallio, Päivi (toim.), *Tulevaisuus on saavutettava*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto, s. 82–87. Pdf-julkaisu ladattavissa osoitteessa <https://www.julkari.fi/handle/10024/80387>. [viitattu 18.5.2020]

Hiidenmaa, Pirjo 2000: Työ ja kieli. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa ja Ulla Tiililä (toim.): *Teksti työnä, virka kielenä*. Gaudeamus, s. 19–34.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula (2009): *Tutki ja kirjoita*. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

International Organization for Standardization 2018: ISO 9241-11. Ergonomics of human-system interaction — Part 11: Usability: Definitions and concepts.

International Organization for Standardization 2010: ISO 9241-210. Ergonomics of human-system interaction — Part 210: Human-centred design for interactive systems.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 2005: JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet.

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA 2014: JHS 190 Julkisten verkkopalvelujen suunnittelu ja kehittäminen. <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations/190> [viitattu 18.5.2020]

Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JUHTA: JHS-sanasto. <http://jhs-sanasto.jhs-suositukset.fi/JHS/fi/> [viitattu 15.5.2020]

Juusola, Markku 2019: Selkokielen tarvearvio 2019. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto ry. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf> [viitattu 8.6.2020]

Kankaanpää, Salli 2006: Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1086. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Kehitysvammaliitto (2020): Papunet-verkkosivusto, Saavutettavuus. <https://papunet.net/saavutettavuus> [viitattu 18.5.2020]

Kansaneläkelaitos 2020: Kelan tekstien kehittämisohjelma. <https://www.kela.fi/kelan-tekstien-kehittamisohjelma> [viitattu 15.10.2020]

Kortesuo, Katleena 2009: Tekstiä ruudulla: kirjoitamme verkkoon. Otava.

Koskela, Merja 2005: Veroviranomaiset verkossa: lähettäjäkeskeisestä vastaanottaja-keskeiseen viestintään? Teoksessa Leena Kuure, Elise Kärkkäinen & Maarit Saarenkunnas (toim.): *Kieli ja sosiaalinen toiminta*, s. 261–272. AFinLAn vuosikirja 63.

Koskela, Merja 2007: Tekstilajit tietoverkossa – jotain uutta, jotain vanhaa ja jotain lainattua? Teoksessa: *Vakki-symposiumi XXVII. Erikoiskielet ja käännösteoria*, s. 134–145.

Kotimaisten kielten keskus 2018: Digitaalisten palvelujen tarjoaminen ja saavutettavuus. Suomen kielen lautakunnan lausunto 1.3.2018. <https://www.kotus.fi/ohjeet/suomen-kielen-lautakunnan-suosituksia/kannanotot/digitaalisten-palvelujen-tarjoaminen-ja-saavutettavuus> [viitattu 15.10.2020]

Kotimaisten kielten keskus 2020: Vuoden selväsana 2020 -palkinto aluehallintovirastoille. Ajankohtaista virkakielestä 5.10.2020. Saatavilla osoitteesta <https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli-ja-sen-huoltaminen/ajankohtaista-virkakielesta/vuoden-selvasana-2020-palkinto-aluehallintovirastoille.34804.news> [viitattu 6.10.2020]

Kulkki-Nieminen, Auli 2010: Selkoistettu uutinen. Lingvistinen analyysi selkotekstin erityispiirteistä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopiston kieli- ja käännöstieteiden laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Lehtinen, Essi 2017: Mistä puhumme, kun puhumme virkakielestä? Kansalaisten ja kuntien käsityksiä viranomaisten kielenkäytöstä. Pro gradu -tutkielma. Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsingin yliopisto.

Leskelä, Leela 2019a: Selkokieli – Saavutettavan kielen opas. Oppimateriaalikeskus Opike, Kehitysvammaliitto ry, Helsinki.

Leskelä, Leela 2019b: Helppoa vai vaativampaa selkokieltä – selkokielen mittaaminen ja vaikeustasot. *Puhe ja kieli*, 39: 4, 367–393:

Liikenne- ja viestintäministeriö 2005: Kohti esteetöntä viestintää. Toimenpideohjelma. Ohjelmia ja strategioita 1/2005.

Liikenne- ja viestintäministeriö 2011: Kohti esteetöntä tietoyhteiskuntaa. Toimenpideohjelma 2011–2015. Ohjelmia ja strategioita 1/2011.

Liikenne- ja viestintäministeriö 2014: Viestintäpalveluiden esteettömyysindikaattorit. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 36/2014.

McGovern, Gerry 2019: Trust, Simplicity, Use. Keynote-puheenvuoro konferenssissa International Design in Government, 20.11.2019, Rotterdam.

Nielsen, Jakob 1993: Usability Engineering. San Francisco, Morgan Kaufmann.

Nielsen Jakob –Morkes John 1997: Concise, SCANNABLE, and Objective: How to Write for the Web. Nielsen Norman Group. Saatavilla osoitteesta <https://www.nngroup.com/articles/concise-scannable-and-objective-how-to-write-for-the-web/> [viitattu 5.10.2020]

Oikeusministeriö 2018: Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystalouden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Oikeusministeriön julkaisu 33/2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161064> [viitattu 9.6.2020]

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014:2.

Pohjanoksa, Iiro – Kuokkanen, Eevi – Raaska, Timo 2007: Viesti verkossa: digitaalisen viestinnän käsikirja. Infor.

Ponkala, Merja 2019: Muistiot ministeriöiden työssä. Pro gradu -tutkielma. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta, Tampereen yliopisto.

Puusa, Anu – Juuti, Pauli (toim.) 2020: Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus. Luettavissa: <https://www.bookbeat.fi/kirja/laadullisen-tutkimuksen-nakokulmat-ja-menetelmat-224757> [viitattu 3.10.2020]

Raevaara, Liisa 2018: Mistä on selkeät ja helppokäyttöiset digipalvelut tehty? Kolumni, Hyvää virkakieltä 2018. Kotus. https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virkakielta_2018/mista_on_selkeat_ja_helppokayttoiset_digipalvelut_29051.news [viitattu 23.5.2020]

Ruusuvuori, Johanna – Nikander, Pirjo – Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen (toim.): *Haastattelun analyysi*, s. 9–36. Vastapaino, Tampere.

Salo, Outi 2013: Viestintää kaikille – Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille. Kulttuuria kaikille -palvelu. Saatavilla www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopaketti_oppaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf [viitattu 23.5.2020]

Selkokeskus (2016): Tekstin tarkistaminen ja palaute lukijoilta. Verkkosisältö osoitteessa <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokirjoitusohjeet/tekstin-tarkistaminen-ja-palaute-lukijoilta/>. [viitattu 15.10.2020]

Selkokeskus – Kehitysvammaliitto 2019: Selkokielen toimenpideohjelma. Selkokielen edistäminen Suomessa vuosina 2019–2022. Kehitysvammaliitto ry.

Selkokielen neuvottelukunta 2017: Kannanotto saavutettavuusdirektiivin valmistelutyöhön.

Selovuori, Kari 2019: Saavutettavuusopas. Euraprint, Helsinki.

Seppälä, Piritta 2020: Miten tehdä saavutettavaa sisältöä verkkoon? Blogikirjoitus 5.4.2020. <https://viestintapiritta.fi/blogi/saavutettava-verkkosisalto/>

Sinkkonen, Irmeli – Kuoppala, Hannu – Parkkinen, Jarmo – Vastamäki, Raino 2002: *Käytettävyyden psykologia*. Edita, Helsinki.

- Sotavalta, Sebastian 2020: Saavutettavuuden sietämätön epäsaavutettavuus: Sisällöllinen saavutettavuus verkkosuunnittelussa. Opinnäytetyö, Metropolia Ammattikorkeakoulu.
- Suominen, Riitta 2019: Virkatekstin käytettävyys: Pöytäkirjasta verkkotekstiksi ja sosiaalisen median päivitykseksi. Tampereen yliopiston väitöskirjat 97.
- Svinhufvud, Kimmo 2005: Yrityksen kotisivu tekstinä ja tekstilajina. Kielikello 2/2005. Saatavilla <https://www.kielikello.fi/-/yrityksen-kotisivu-tekstina-ja-tekstilajina>. [viitattu 5.10.2020]
- Tahkokallio, Päivi (toim.) 2009: Tulevaisuus on saavutettava. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ja Suomen DfA-verkosto. Pdf-julkaisu ladattavissa osoitteessa <https://www.julkari.fi/handle/10024/80387>. [viitattu 18.5.2020]
- Tamminen, Terhi – Alinikula, Petteri 2017: Saavutettavuusopas. Osa 1. Suomen Kuntaliitto, Helsinki. Ladattavissa pdf-muodossa osoitteesta http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3391 ja saatavilla verkkosivustona osoitteessa <https://www.kuntaliitto.fi/tilastot-ja-julkaisut/verkko-opaat/saavutettavuusopas>. [viitattu 18.5.2020]
- Tiililä, Ulla 2007: Tekstit viraston työssä : Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran Toimituksia 1108
- Tiililä, Ulla 2017: Johdatus sosiaali- ja hoitoalojen tekstimaailmaan ja niiden tutkimiseen. – Ulla Tiililä ja Kati Karvinen (toim.): *Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä*, s. 6–18. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisu 50. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.
- Tiililä, Ulla 2018: Virkakielityön periaatteet: työtä kielen parissa ihmisten hyväksi. Kielikello 2/2018. <https://www.kielikello.fi/-/virkakielityon-periaatteet-tyota-kielen-parissa-ihmisten-hyvak-1> [viitattu 8.6.2020]
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2018: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki. E-kirja Bookbeatissa, ei sivunumerointia. Luettavissa: <https://www.bookbeat.fi/kirja/60806>. [viitattu 20.10.2020]
- Valli, Raine 2018: Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5. uudistettu painos). E-kirja Bookbeatissa, ei sivunumerointia.
- Valli, Raine – Perkkilä, Päivi 2018: Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5. uudistettu painos). E-kirja Bookbeatissa, ei sivunumerointia.
- Valtiovarainministeriö 2008: Käyttäjälähtöisyys verkkopalveluiden suunnittelussa. Hallinnon kehittäminen 5/2008.
- Valtiovarainministeriö 2012: Verkkopalvelujen laatukriteeristö. Väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Valtiovarainministeriön julkaisu 4a/2012.

Valtiovarainministeriö 2019: Hyvä virkakieli osallistaa ja ehkäisee syrjäytymistä. Poliittikkakatsaus 1/2019.

Valtiovarainministeriö (2020a): Digitaalisten palvelujen ensisijaisuus. <https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus> [viitattu 6.10.2020]

Valtiovarainministeriö (2020b): Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> [viitattu 18.5.2020]

Valtiovarainministeriö (2020c): Digi arkeen -neuvottelukunta. <https://vm.fi/digi-arkeen-neuvottelukunta> [viitattu 15.10.2020]

Vartiainen Vilma 2018: Ehdokas Vuoden selväsanaiseksi: Verohallinnon verkkosivu-uudistus. Ajankohtaista virkakielestä. https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli_ja_sen_huoltaminen/ajankohtaista_virkakielesta/ehdokas_vuoden_selvasanaiseksi_verohallinnon_verkkosivu-uudistus.28419.news [viitattu 3.10.2020]

Verohallinto (2019): Kirjoitusohjeet vero.fi-sisällöntuottajalle. Verkkosisältö osoitteessa <https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-asioinnista/sis%C3%A4ll%C3%B6ntuottajan-ohjeet/kirjoitusohjeet/> [viitattu 15.10.2020]

Vilkka, Hanna 2007: Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Pdf-julkaisu. Julkaisun pysyvä osoite on <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9> [viitattu 18.5.2020]

Vinni, Irja 1998: Tekstistä selkoa. Kehitysvammaisten aikuisten selkokielisten ja yleiskielisten tekstien ymmärtäminen. Akateeminen väitöskirja. Valtakunnallisen tutkimus- ja kokeiluyksikön julkaisuja 76. Joensuun yliopiston erityopedagogiikan laitos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Virtanen, Hannu 2009: Selkokielen käsikirja. Oppimateriaalikeskus Opike, Helsinki.

World Wide Web Consortium (W3C) 2019: Verkkosisällön saavutettavuusohjeet (WCAG) 2.1. (Virallinen suomenkielinen käännös ohjeista Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1., 2018.) <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/> [viitattu 18.5.2020]

Yhdenvertaisuusvaltuutettu 2016: "Vammaisena olen toisen luokan kansalainen". Selvitys vammaisten syrjintäkokemuksista arjessa. Oikeusministeriö.

Säädökset, lait

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=FI>

Hallintolaki 434/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030434>

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi digitaalisten palvelujen tarjoamisesta sekä sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa annetun lain muuttamisesta HE 60/2018 vp. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_60+2018.aspx

Kielilaki 423/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030423>

Kuntalaki 410/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410>

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

Saamen kielilaki 1086/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20031086>

Suomen perustuslaki 731/1999. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731>

Viittomakielilaki 359/2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>

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

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

Liite: verkkokyselylomake

Tässä liitteessä on ensin esitetty verkkokyselylomakkeen sisältö tekstimuodossa. Sen jälkeen liitteessä on kuvakaappaukset SurveyMonkey-työkalussa julkaistusta lopullisesta kyselystä. Kuvakaappaukset eivät ole saavutettavia.

Kysely digitaalisten palvelujen kielellisestä saavutettavuudesta

Saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (ns. digipalvelulaki) vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen liittyy teknisen saavutettavuuden lisäksi myös sisältöjen kielellinen saavutettavuus. Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa tekstien, kuvien, videoiden ja tiedostojen sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Tämä kysely on osa suomen kielen pro gradu -tutkielmaani, jota teen Helsingin yliopistolle. Tavoitteenani on kartoittaa digitaalisten palvelujen sisällöntuottajien näkemyksiä ja kokemuksia kielellisestä saavutettavuudesta.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Kyselyyn vastataan anonymisti ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset raportoidaan niin, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Kiitos osallistumisestasi tutkimukseen!

Mari Kervinen
Lisätietoja sähköpostitse: mari.kervinen@gmail.com

Taustatiedot organisaatiostasi ja omasta työtehtävästäsi

1. Valitse organisaatiotyyppi

- Valtion viranomainen
- Valtion liikelaitos
- Kunnallinen viranomainen
- Itsenäinen julkisoikeudellinen laitos
- Yliopisto tai ammattikorkeakoulu
- Yritys
- Muu, mikä

2. Organisaation koko

- Alle 50 henkilöä
- 50–150 henkilöä
- 151–300 henkilöä
- Yli 300 henkilöä

3. Minkälaisia digitaalisia palveluja (verkkosivustoja tai mobiilisovelluksia) organisaatiollasi on? Voit valita useita.

- Organisaation internet-sivut
- Intranet-sivusto
- Ekstranet-sivusto
- Yksittäisiä sähköisiä asiointipalveluja tai lomakkeita
- Laajempia asiointisivustoja
- Mobiilisovelluksia
- Muita, mitä?

4. Mikä tai mitkä seuraavista kuvaavat parhaiten päätyötehtäviäsi tai työnkuvaasi?

- Viestinnän asiantuntija/tiedottaja
- Verkkosisältöjen asiantuntija
- Digitaalisten palvelujen kehittäjä
- Saavutettavuusasiantuntija
- Laatuasiantuntija/testaaja
- Palvelumuotoilija
- Käyttöliittymäsuunnittelija
- Tuoteomistaja/palveluomistaja
- Projekti/hankepäällikkö
- Hallinnollinen esimies/johtaja
- Substanssiasiantuntija
- Tietoarkkitehti
- Järjestelmäarkkitehti
- Lakiasiantuntija/juristi
- Assistentti/sihteeri
- Muu, mikä?

Saavutettavuudesta työtehtävissäsi ja organisaatiossasi

5. Mikä osuus työstäsi liittyy saavutettavuusasioihin?

- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat pääosa tai merkittävä osa tehtävistäni.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat usein mukana työtehtävissäni.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat mukana työtehtävissäni vain satunnaisesti.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat eivät ole osa työtehtäviäni.

6. Miten pitkään olet perehtynyt digitaalisten palvelujen saavutettavuusasioihin?

- En ole perehtynyt lainkaan.
- Alle 1 vuotta
- 1–2 vuotta
- 2–5 vuotta
- Yli 5 vuotta

7. Kuinka hyvät tiedot ja taidot sinulla on mielestäsi saavutettavuusasioista?

- Erittäin hyvät
- Melko hyvät
- Ei hyvät eikä huonot
- Melko huonot
- Erittäin huonot

8. Mitä kautta olet saanut tietoa digitaalisten palvelujen saavutettavuudesta?

- Osana omaa taustakoulutustani.
- Olen suorittanut saavutettavuussertifikaatin.
- Erillisiltä saavutettavuuskursseilta

- Ammatillisista seminaareista
- Kollegoiden kautta
- Oman työpaikan koulutustilaisuudesta
- Verkkosivustoilta tai muista verkkomateriaaleista
- Sosiaalisesta mediasta
- Kirjallisuudesta
- Kerro halutessasi tarkemmin

9. Arvioi väittämiä, miten saavutettavuus on ymmärretty tai otettu huomioon omassa organisaatiossasi?
Asteikko: Täysin samaa mieltä – Melko samaa mieltä – Siltä väliltä – Melko eri mieltä – Täysin eri mieltä – En osaa sanoa

- Saavutettavuus huomioidaan vain tekniseltä näkökulmalta.
- Saavutettavuutta ei ole huomioitu toistaiseksi ollenkaan.
- Digitaalisia palveluja kehittävät henkilöt ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista.
- Digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavat henkilöt ovat perillä saavutettavuusvaatimuksista.
- Digitaalisiin palveluihin sisältöjä tuottavat henkilöt ovat perillä kielelliseen saavutettavuuteen liittyvistä vaatimuksista.
- Kaikki henkilöstön jäsenet osaavat tehdä saavutettavia tiedostoja (word, pdf, powerpoint).
- Digitaalisten palvelujen kehittäjille on ohjeistuksia saavutettavuudesta.
- Sisällöntuottajille on ohjeistuksia kielellisestä saavutettavuudesta.
- Henkilöstölle on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia.
- Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia kielellisestä saavutettavuudesta.
- Palveluissamme on julkaistu saavutettavuusseloste.

10. Miten organisaatiossasi on vastuutettu saavutettavuustehtävät? Voit valita useita.

- Organisaatiossamme ei ole saavutettavuudesta vastaava henkilöä.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa palveluidemme saavutettavuudesta yleisesti.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa saavutettavuuden juridisista kysymyksistä (mm. mahdollisiin kanteluihin vastaaminen).
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa teknisestä saavutettavuudesta.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa kielellisestä saavutettavuudesta.
- Muu, tarkenna vastausta.

Kysymykset kielellisestä saavutettavuudesta

11. Mieti digitaalisten palvelujen tekstisisältöjen kielellistä saavutettavuutta ja arvioi seuraavia väittämiä.
Asteikko: Täysin samaa mieltä – Melko samaa mieltä – Siltä väliltä – Melko eri mieltä – Täysin eri mieltä

- Digitaalisten palvelujen sisältöjen kielellinen saavutettavuus on tärkeää.
- Ymmärrän, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan.
- Tiedän, miten tekstisisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa.
- Minulle on intuitiivisesti selvää, miten kirjoitan kielellisesti saavutettavaa sisältöä.
- Olen epävarma siitä, onko tuottamani sisältö kielellisesti saavutettavaa.
- Käytän kirjoittaessani apuna kielelliseen saavutettavuuteen liittyviä muistilistoja tai ohjeita.
- Kielellisestä saavutettavuudesta on olemassa tarpeeksi tietoa.
- Kielellisen saavutettavuuden ohjeistuksia on helposti saatavilla.

12. Mieti tyypillistä tilannetta, jossa tuotat tekstisisältöä verkkopalveluun tai mobiilisovellukseen. Kuinka usein huomioidat seuraavia asioita?

Asteikko: Aina – usein – harvoin – en koskaan

- Kirjoitan käyttäjän näkökulmasta.
- Esitän tärkeimmän asian alussa.
- Käytän mahdollisimman tavallisia ja yleiskielisiä sanoja.
- Vältän vaikeita tai vierasperäisiä termejä.
- Selitän lyhenteet ja vaikeat termit, jos niitä on pakko käyttää.

- Käytän yksinkertaisia lauserakenteita.
- Käytän lyhyitä virkkeitä.
- Vältän lauseenvastikkeita ja monimutkaisia ilmauksia.
- Teen tekstistä helposti silmäiltävää.
- Pidän kappaleet lyhyinä.
- Sisällytän yhteen kappaleeseen vain yhden asian.
- Käytän väliotsikoita.
- Suosin suoraa sanajärjestystä (tekijä – verbi – tekemisen kohde).
- Käytän täsmällisiä verbejä (esim. hakea, saada, kirjoittaa, postittaa).
- Suosin aktiivisia verbi-ilmauksia ja vältän passiivia (esim. Hae tukea, ei Tukea haetaan).
- Varmistan, että linkkitekstit ovat kuvaavia ja kertovat riittävästi linkin kohteesta.
- Varmistan, että samalla sivulla ei ole kahta samanlaista linkkitekstiä.
- Tarkistan tekstin oikeinkirjoituksen.
- Tarkistan tekstin sujuvuuden lukemalla sen ääneen.

13. Kerro, jos hyödynät työssäsi jotain teknistä työkalua tai sovellusta kielellisen saavutettavuuden tarkistamiseen.

14. Kerro, minkälaisia ohjeistuksia tai muistilistoja hyödynät kielellisen saavutettavuuden varmistamiseksi.

15. Kuvaile muita keinoja, joilla varmistat tekstisisällön kielellisen saavutettavuuden.

16. Arvioi vielä seuraavia väittämiä kielellisestä saavutettavuudesta.

Asteikko: Täysin samaa mieltä – Melko samaa mieltä – Siltä väliltä – Melko eri mieltä – Täysin eri mieltä – En osaa sanoa

- Kielellisestä saavutettavuudesta tulisi olla saatavilla yhdenmukaiset ohjeistukset.
- Kielellisen saavutettavuuden vaatimuksista tulisi tehdä selkeät kriteerit.
- Kielellisen saavutettavuuden arviointimenetelmät tulisi standardoida.
- Selkokielen käyttämisestä digitaalisissa palveluissa tulisi olla yhdenmukainen linjaus.

17. Lopuksi voit antaa palautetta tästä kyselystä tai kyselyn aiheesta.

SurveyMonkey-työkalussa julkaistu lopullinen versio – kuvakaappauskuvat.

Tämä osuus liitteestä ei ole saavutettava.

Kysely digitaalisten palvelujen kielellisestä saavutettavuudesta

Saavutettavuusdirektiivi ja laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta (ns. digipalvelulaki) vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset sekä niiden sisällöt ovat sellaisia, että kuka tahansa voi niitä käyttää ja ymmärtää mitä niissä sanotaan.

Digitaalisten palvelujen saavutettavuuteen liittyy teknisen saavutettavuuden lisäksi myös sisältöjen kielellinen saavutettavuus. Kielellinen saavutettavuus tarkoittaa tekstien, kuvien, videoiden ja tiedostojen sisältöjen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä.

Tämä kysely on osa suomen kielen pro gradu -tutkielmaani, jota teen Helsingin yliopistolle. Tavoitteenani on kartoittaa digitaalisten palvelujen sisällöntuottajien näkemyksiä ja kokemuksia kielellisestä saavutettavuudesta.

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 15 minuuttia. Kyselyyn vastataan anonyymisti ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Tulokset raportoidaan niin, ettei yksittäistä vastaajaa voida tunnistaa.

Kiitos osallistumisestasi tutkimukseen!

Mari Kervinen

Lisätietoja sähköpostitse: mari.kervinen@gmail.com

1 / 4

Seur.

Taustatiedot organisaatiostasi ja omasta työtehtävästäsi

1. Valitse organisaatiotyyppi

- Valtion viranomainen
- Valtion liikelaitos
- Kunnallinen viranomainen
- Itsenäinen julkisoikeudellinen laitos
- Yliopisto tai ammattikorkeakoulu
- Yritys
- Muu, mikä?

2. Organisaation koko

- Alle 50 henkilöä
- 50–150 henkilöä
- 151–300 henkilöä
- Yli 300 henkilöä

3. Minkälaisia digitaalisia palveluja (verkkosivustoja tai mobiilisovelluksia) organisaatiollasi on? Voit valita useita.

- Organisaation internet-sivut
- Intranet-sivusto
- Ekstranet-sivusto
- Yksittäisiä sähköisiä asiointipalveluja tai lomakkeita
- Laajempia asiointisivustoja
- Mobiilisovelluksia
- Muita, mitä?

4. Mikä tai mitkä seuraavista kuvaavat parhaiten päätyötehtäviäsi tai työnkuvaasi? Voit valita useita.

- Viestinnän asiantuntija/tiedottaja
- Verkkosisältöjen asiantuntija
- Digitaalisten palvelujen kehittäjä
- Saavutettavuusasiantuntija
- Laatuasiantuntija/testaaja
- Palvelumuotoilija
- Käyttöliittymäsuunnittelija
- Tuoteomistaja/palveluomistaja
- Projekti/hankepäällikkö
- Hallinnollinen esimies/johtaja
- Substanssiasiantuntija
- Tietoarkkitehti
- Järjestelmäarkkitehti
- Lakiasiantuntija/juristi
- Assistentti/sihtööri
- Muu, mikä?

2 / 4

Edell.

Seur.

Saavutettavuudesta työtehtävissäsi ja organisaatiossasi

5. Mikä osuus työstäsi liittyy saavutettavuusasioihin?

- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat pääosa tai merkittävä osa tehtävistäni.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat usein mukana työtehtävissäni.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat ovat mukana työtehtävissäni vain satunnaisesti.
- Saavutettavuuteen liittyvät asiat eivät ole osa työtehtäviäni.

6. Miten pitkään olet perehtynyt digitaalisten palvelujen saavutettavuusasioihin?

- En ole perehtynyt lainkaan.
- Alle 1 vuotta
- 1-2 vuotta
- 2-5 vuotta
- Yli 5 vuotta

7. Kuinka hyvät tiedot ja taidot sinulla on mielestäsi saavutettavuusasioista?

- Erittäin hyvät
- Melko hyvät
- Ei hyvät eikä huonot
- Melko huonot
- Erittäin huonot

Henkilöstölle on järjestetty saavutettavuuskoulutuksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia kielellisestä saavutettavuudesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluissamme on julkaistu saavutettavuusseloste.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Miten organisaatiossasi on vastuutettu saavutettavuustehtävät? Voit valita useita.

- Organisaatiossamme ei ole saavutettavuudesta vastaavaa henkilöä.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa palveluidemme saavutettavuudesta yleisesti.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa saavutettavuuden juridisista kysymyksistä (mm. mahdollisiin kanteluihin vastaaminen).
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa teknisestä saavutettavuudesta.
- Organisaatiossamme on henkilö, joka vastaa kielellisestä saavutettavuudesta.

Muu, tarkenna vastausta.

3 / 4

Edell.

Seur.

Kysymykset kielellisestä saavutettavuudesta

11. Mieti digitaalisten palvelujen tekstisisältöjen kielellistä saavutettavuutta ja arvioi seuraavia väittämiä.

	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä	Siltä väliltä	Melko eri mieltä	Täysin eri mieltä
Digitaalisten palvelujen sisältöjen kielellinen saavutettavuus on tärkeää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ymmärrän, mitä kielellisellä saavutettavuudella tarkoitetaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedän, miten tekstisisällöstä tehdään kielellisesti saavutettavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulle on intuitiivisesti selvää, miten kirjoitan kielellisesti saavutettavaa sisältöä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen epävarma siitä, onko tuottamani sisältö kielellisesti saavutettavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän kirjoittaessani apuna kielelliseen saavutettavuuteen liittyviä muistilistoja tai ohjeita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielellisestä saavutettavuudesta on olemassa tarpeeksi tietoa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielellisen saavutettavuuden ohjeistuksia on helposti saatavilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Mieti tyypillistä tilannetta, jossa tuotat tekstisisältöä verkkopalveluun tai mobiilisovellukseen.
Kuinka usein huomioid seuraavia asioita?**

	Aina	Usein	Harvoin	En koskaan
Kirjoitan käyttäjän näkökulmasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esitän tärkeimmän asian alussa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän mahdollisimman tavallisia ja yleiskielisiä sanoja.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vältän vaikeita tai vierasperäisiä termejä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selitän lyhenteet ja vaikeat termit, jos niitä on pakko käyttää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän yksinkertaisia lauserakenteita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän lyhyitä virkkeitä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vältän lauseenvastikkeita ja monimutkaisia ilmauksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teen tekstistä helposti silmäiltävää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän kappaleet lyhyinä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällytän yhteen kappaleeseen vain yhden asian.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän väliotsikoita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosin suoraa sanajärjestystä (tekijä - verbi - tekemisen kohde).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän täsmällisiä verbejä (esim. <i>hakea</i> , <i>saada</i> , <i>kirjoittaa</i> , <i>postittaa</i>).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suosin aktiivisia verbi-ilmauksia ja vältän passiivia (esim. <i>Hae tukea</i> , ei <i>Tukea haetaan</i>).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varmistan, että linkkitekstit ovat kuvaavia ja kertovat riittävästi linkin kohteesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Lopuksi voit antaa palautetta tästä kyselystä tai kyselyn aiheesta.

Kiitos paljon vastauksistasi!

4 / 4

Edell.

Loppu

Kyselytutkimuksen toteuttaa



Katso miten helposti voit [luoda kyselytutkimuksen](#).