

Verkkopalvelujen saavutettavuus - yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa

Digitalisaation suunnannäyttäjien kokoontumisajot 13.2.2019

Mihin saavutettavuuden käsitettä tarvitaan?

”Yhteiskunnan rakenteelliset esteet, asenteet ja tiedon puute rajoittavat vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia esimerkiksi itsenäiseen elämään, heidän itsemääräämisoikeuttaan ja mahdollisuuksiaan osallistua yhteiskuntaan.”

Ihmisoikeuskeskus

Mitä on saavutettavuus?

- Saavutettavuus vai esteettömyys?
 - Saavutettavuus alkaa olla vakiintunut ilmaisu, kun puhutaan verkkopalveluista
 - Esteettömyyttä käytetään etenkin fyysisestä ympäristöstä
- Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että verkkopalvelu on **mahdollisimman monen** ihmisen käytettävissä **mahdollisimman helposti**
 - Erilaisten ihmisten on helppo käyttää verkkopalvelua ja sen sisältöjä erilaisissa tilanteissa
 - Myös eri tavoin vammaisten tai toimintarajoitteisten ihmisten käytettävissä
 - Kaikille tarjotaan mahdollisuus saada samanlaista palvelua eri keinoin
- Vertaa ruotsin tillgänglighet ja englannin accessibility

Kaikilla ei ole samanlaisia taitoja eikä kykyjä käyttää verkkopalveluja

- Jopa yli miljoonalla suomalaisella on haasteita verkon käytössä
- Eri tavoin vammaiset ihmiset
- Ikääntyvät ihmiset
- Ihmiset, joilla on luki- ja oppimisvaikeuksia, keskittymisvaikeuksia, masennusta, stressiä jne.
- Maahanmuuttajataustaiset ihmiset
- Myös nuoret diginatiivit
 - Tottumattomia perinteisiin viranomaisten palveluihin
- Kuka tahansa tilapäisesti
- Tarpeet ovat hyvin moninaisia ja erilaisia eri ihmisillä / eri tilanteissa
- Saavutettavuus riippuu aina käyttäjästä ja hänen tilanteestaan
 - Tausta, tottumukset, tavat, rajoitteet

Miten erilaiset ihmiset käyttävät verkkopalveluja?

- [Linkki Annanpura Oy:n verkkopalvelujen saavutettavuudesta kertovaan videoon.](#)

Mistä siis saavutettavuudessa on oikeasti kyse?

- Saavutettavuus on asiakaslähtöistä / **ihmiskeskeistä** suunnittelua ja tekemistä
 - Näkökulma, joka ottaa fokukseseen **erilaiset ihmiset, heidän erilaiset tilanteensa ja tarpeensa**
 - Saavutettavuus pitäisi huomioida koko palvelupolulla ja eri palvelukanavissa
 - Inclusive Design, Design for All, Suunnittele kaikille:
 - Erilaisuus ja eri tarpeet otetaan huomioon alusta asti

Saavutettavuusdirektiivi

- EU-direktiivi, joka hyväksyttiin joulukuussa 2016
- Säädetään julkisen hallinnon verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuuden minimitasosta
 - Ja keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan
- Parantaa julkisten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten käytettävyyttä kaikille ihmisille
- Edistää yhdenvertaisuutta
- Yhdenmukaistaa kansallisia lakeja, jotka ohjaavat saavutettavuuden huomioimiseen
- Yhtenäistää sisämarkkinoita

Direktiivin toimeenpano Suomessa: Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta

- Lakiesitys on eduskunnan käsittelyssä helmikuussa 2019
 - Ensimmäinen käsittely oli 7.2 ja toinen käsittely 12.2
- Laissa säädetään saavutettavuusvaatimuksista ja niiden soveltamisalasta
- Laki edistää vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn YK:n yleissopimuksen toimeenpanoa Suomessa
- Saavutettavuus on yksi YK:n vammaissopimuksen läpileikkaavista periaatteista
- Lain tarkoituksena on parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja yhdenvertaisesti
- ”Tehdä saavutettavuuden toteuttamisesta normaalia viranomaistoimintaa”
- (Lisäksi laissa on uusia velvoitteita viranomaisille siitä, miten niiden tulee järjestää digitaaliset palvelunsa)

Ketä uusi laki velvoittaa?

- Valtion virastot, laitokset ja muut toimielimet
- Valtion liikelaitokset
- Kunnalliset viranomaiset, kuntayhtymät ja liikelaitokset
- Julkista hallintotehtävää hoitavat toimijat
 - Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut, esimerkiksi ajanvarauspalvelu
- Julkisoikeudelliset laitokset
 - Esim. Kela, Suomen Pankki, KEVA
- Yliopistot ja ammattikorkeakoulut
- Pankit
- Vakuutusyhtiöt
- Yritysten, säätiöiden ja yhdistysten verkkopalvelut, jos julkista rahoitusta on vähintään puolet
- Myös vesi- ja energiahuolto, liikennealan palvelut, postipalvelut
- Laki ei koske näitä:
 - Yleisradio
 - Evankelis-luterilainen kirkko (saavutettavuusvaatimukset huomioidaan kirkkolain uudistuksessa)

Mitä sisältöjä laki koskee?

- Verkkosivustojen sisällöt
- Verkkoon linkitetyt "toimisto-ohjelmilla tuotetut" dokumentit
 - Word, Pdf, Excel ja vastaavat
- Verkossa täytettävät ja lähetettävät lomakkeet
- Asiointipalvelut
- Mobiilisovellukset
- Laissa ei eritellä sitä, kenelle palvelu on suunnattu
- Julkishallinnon intranetit ovat tulossa lain piiriin alkuperäisestä lakiesityksestä poiketen

- Laki ei koske näitä:
 - Koulujen ja oppilaitosten "rajatulle ryhmälle rajatun ajan käytössä olevat" opetussisällöt
 - Suorat videolähetykset
 - Verkkokartat ja karttapalvelut
 - Mutta jos kartta on tarkoitettu navigointikäyttöön, sen opastava sisältö pitää antaa saavutettavassa muodossa

Lain ja direktiivin siirtymäajat

Siirtymäaikoja koskeviin säännöksiin liittyy yksityiskohtia, joita kaikkia ei ole huomioitu tässä kaaviossa.

23.9.2018 jälkeen
julkaistut julkisen
sektorin verkkosivustot

*Julkisen sektorin intranetit silloin,
kun ne uudistetaan täysin tai
kun ne hankitaan alusta asti*

Vesi- ja energiahuollon,
liikenne-, posti-, vakuutus- ja
pankkialan verkkosivustot

23.9.2019

23.9.2020

1.1.2021

23.6.2021

- Ennen 23.9.2018 julkaistut julkisen sektorin verkkosivut
- Verkkosivuilla olevat tallennetut videot ja äänitiedostot

Julkisen sektorin ja em.
yksityisten toimijoiden
mobiilisovellukset

- Tiedostot (esim. word- ja pdf-tiedostot) noudattavat kaavion siirtymäaikoja, jos ne on julkaistu 23.9.2018 jälkeen.
- Ennen 23.9.2018 julkaistuja tiedostoja ei tarvitse tehdä saavutettavuusvaatimusten mukaisiksi, paitsi jos niitä tarvitaan asiointiin.

Lain voimaantulon aikataulu ja siirtymäajat

- Täysin uudet tai perusteellisesti uudistettavat verkkosivustot
 - Noudatettava saavutettavuusvaatimuksia 23.9.2019
- Vanhat verkkosivustot
 - Noudatettava saavutettavuusvaatimuksia 23.9.2020
- Mobiilisovellukset
 - Noudatettava saavutettavuusvaatimuksia 23.6.2021
- Pankit, vesi- ja energiahuolto, postipalvelut
 - Pääsääntöisesti noudatettava saavutettavuusvaatimuksia 1.1.2021
- Julkishallinnon intranetit
 - 23.9.2019 jälkeen julkaistujen uusien intranetien noudatettava vaatimuksia
 - Ennen 23.9.2019 julkaistut intranetit, kun ne uudistetaan perusteellisesti
- Toimisto-ohjelmilla tehdyt tiedostot edellisten siirtymäaikojen mukaan
 - Vanhoja tiedostoja ei tarvitse tehdä saavutettaviksi, paitsi jos asiakas tarvitsee niitä asiointiin

Muuta laissa säädettyä

■ Saavutettavuusseloste

- Jokaisen organisaation, jota laki koskee, on tehtävä jokaisesta verkkosivustostaan tai mobiilisovelluksestaan saavutettavuusseloste
- Selosteessa kerrotaan arvio palvelun saavutettavuuden tilasta ja poikkeuksista vaatimukseen nähden

■ Saavutettavuuspalaute

- Jokaisella on oikeus antaa saavutettavuuspalaute ensisijaisesti verkkolomakkeen kautta
- Tai sähköpostitse
- Palautteeseen pitää vastata kahden viikon kuluessa
- Jos asiakas ei saa palautetta tai ei saa tarvitsemiaan tietoja, AVille voi tehdä selvityspyynnön

■ Kohtuuton rasite

- Jos palvelun tekeminen täysin vaatimusten mukaiseksi aiheuttaisi kohtuutonta rasitetta, vaatimuksista voidaan poiketa tilapäisesti
- Kohtuuttoman rasitteen käytöstä on kerrottava saavutettavuusselosteessa

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvovana viranomaisena

- Etelä-Suomen aluehallintovirasto (ESAVI) aloittaa valvontaviranomaisena, kun laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta on hyväksytty eduskunnassa
 - Vuonna 2021 tehtävä siirtyy Valtion lupa- ja valvontaviraston Luovan oikeusturvayksikköön
 - ESAVIN tehtävä on valtakunnallinen
 - ESAVI ei valvo tulevan lain luvun 2 toteutumista (viranomaisten velvollisuus tarjota digitaalisia palveluja)
- ESAVIN tehtävät laissa
 - Antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa saavutettavuusvaatimusten ja oikeuksien toteuttamisesta
 - Osallistuu kansainvälisten saavutettavuusohjeiden valmisteluun
 - Valvoo ja tarkastaa saavutettavuusvaatimusten noudattamista Euroopan komission säädösten mukaisesti
 - Kuulee säännöllisesti eri sidosryhmiä saavutettavuusvaatimusten täyttämistä
 - Raportoi valvonnan tuloksista Euroopan komissiolle

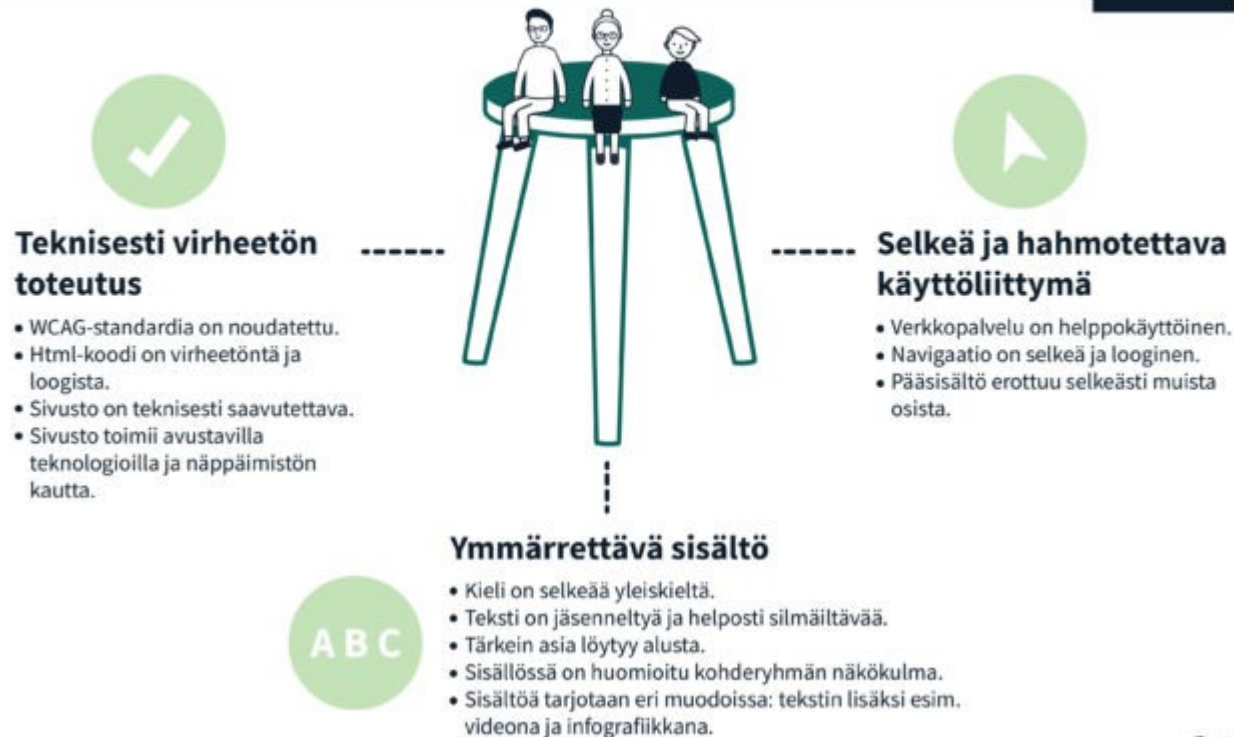
Saavutettavuustiimin strategia

- Edistää saavutettavuutta ilmiönä
- Suunnitella toiminta niin, että se nojaa laajaan yhteistyöhön ja verkostoihin, jotta saavutettavuus kokonaisilmiönä sekä kirkastuu että edistyy
 - valtionhallinto, kuntasektori, järjestöt ja kaupalliset toimijat sekä kv-yhteistyö
- Hyödyntää asiakaslähtöisen suunnittelun periaatteita ja käytäntöjä saavutettavuutta koskevassa neuvonta- ja viestintäkokonaisuudessa, jotta päästään aidosti vaikuttavaan ja hyödylliseen lopputulokseen
- Ennakoiva ohjaus ja neuvonta
- Työn alla: saavutettavuusvaatimukset.fi –sivusto, saavutettavuusselosteen selkeä ja ymmärrettävä malli (betaversio), kanteluprosessin suunnittelu, sidosryhmien kuulemiset, kansainvälinen yhteistyö

Saavutettavuus on tekniikkaa, helppokäyttöisyyttä ja sisällön ymmärrettävyyttä

SAAVUTETTAVA VERKKOPALVELU

- Suunnittelun kolme tukijalkaa

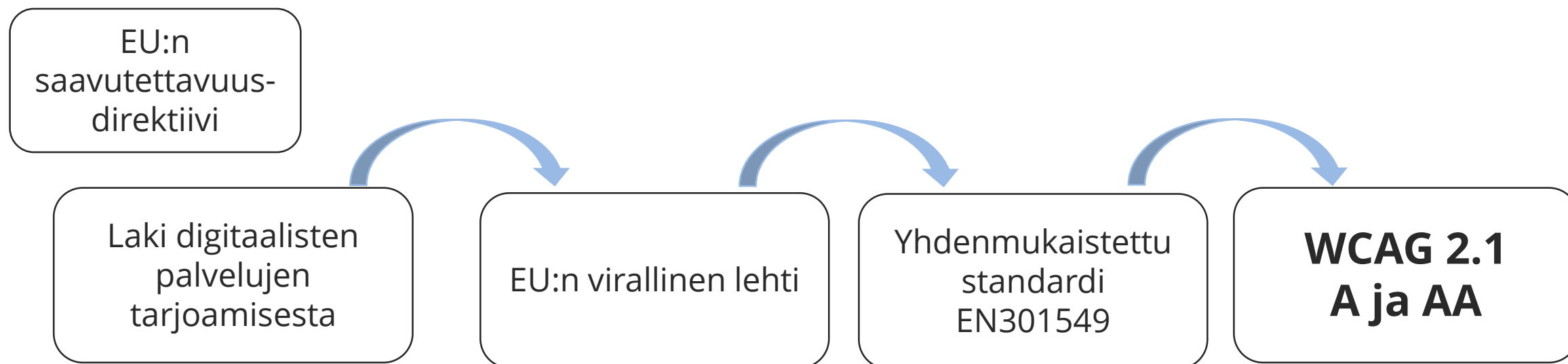


Pierre

- Lähde: <https://www.celia.fi/blog/mita-yhteista-saavutettavuudella-ja-jakkaralla/>

Uuden lain vaatimukset saavutettavuudelle

- Tuleva laki velvoittaa WCAG 2.1 -kriteerien noudattamiseen (A ja AA)



Mikä on WCAG?

- Web Content Accessibility Guidelines eli Verkkosisällön saavutettavuusohjeet
 - Onnistumiskriteerit, täydentävät tekstit
- World Wide Web -yhteisön (W3C) kansainvälisenä yhteistyönä kehittämä ja ylläpitämä mittava ohjeistus
- Kieliriippumaton
- Teknologiariippumaton
- Keskeisiä saavutettavuusvaatimusten kannalta ovat ns. onnistumiskriteerit
 - Toteutuminen "ohjelmallisesti" lähdekoodista testattavissa
 - Onnistumiskriteerit jaetaan kolmeen tasoon, A, AA ja AAA
 - Tuleva lainsäädäntö velvoittaa uusimman WCAG 2.1 -version A- ja AA-tason kriteerien toteuttamiseen: yhteensä 50 kriteeriä (yhteensä kolmella tasolla 78 kriteeriä)
 - Uusin versio koostuu edellisestä 2.0-versiosta ja sitä täydentävistä uusista kriteereistä
 - Uusia kriteerejä ei ole vielä suomennettu virallisesti

WCAG ei ratkaise kaikkia saavutettavuushaasteita

- WCAG:n tarkoitus: Varmistetaan, että sisältöön pääsee käsiksi erilaisilla avustavilla teknologioilla ja/tai toimintarajoitteista huolimatta
- WCAG-kriteeristö on vaikeaselkoinen ja luonteeltaan pääosin tekninen
 - Esim. "Kaikki sisällön toiminnallisuus on hallittavissa näppäimistörajapinnan välityksellä ilman vaatimusta yksittäisten näppäinpainallusten erityisestä ajoittamisesta, paitsi kun alla oleva toiminnallisuus vaatii syötettä, joka riippuu käyttäjän liikkeiden polusta eikä vain päätepisteistä. (2.1.1 Näppäimistö, taso A)"
 - Myös paljon tulkinnanvaraisuuksia
- Kriteerit voi onnistua täyttämään periaatteessa hyväksyttävästi, mutta toteutus ei välttämättä ole hyvä eikä kokonaisuutena saavutettava
 - Kriteerit eivät myöskään lähtökohtaisesti vastaa kaikkiin saavutettavuushaasteisiin, esim. sisällön selkeyteen ei ole kriteereissä vaatimuksia

Kuka sitten vastaa WCAG-kriteerien täyttämisestä?

- Käytännössä kaikki, jotka ovat tekemisissä verkkopalvelun tai -sisältöjen kanssa!
- Suuri osa kriteereistä on käyttöliittymäsuunnittelijan tai teknisen toteuttajan vastuulla
- Osa koskee graafista suunnittelijaa
 - Kontrastit, linkkien tyyli, otsikkotyylit, kuvituksen selkeys
- Osaan taas voi vaikuttaa se, joka tekee sisältöjä verkkoon tai päivittää verkkosivuja
 - Alt-tekstit kuville, kuvaavat linkkitekstit, videoiden tekstitys, kuvaavat otsikot, otsikoinnin loogisuus...
 - Ja tekstin pitäisi olla selkeää (vaikkei olekaan WCAG-vaatimus)!
- Osa vaatimuksista pitää huomioida erityisesti hankintavaiheessa, osa on jatkuvaa sisällöntuotantoa

Myös ymmärrettävyys on tärkeää

- Tulevan lain perusteluteksteissä korostetaan myös sisällön ymmärrettävyyttä:
 - ”Saavutettavuus liittyy digitaalisen palvelun tekniseen toimivuuteen ja sisällön **ymmärrettävyyteen**”
 - Hyvä, selkeä virkakieli sekä videoiden ja kuvien hyödyntäminen
 - Selkokielen mahdollisuus
- Lain mukaan myös käytettävyys pitäisi huomioida
 - ”suunniteltava ja ylläpidettävä digitaaliset palvelunsa siten, että niiden -- **helppokäyttöisyys** on varmistettu”
 - Perusteluissa kehoitetaan myös käytettävyyden testaamiseen saavutettavuustestausten yhteydessä

Sisällön ymmärrettävyys on keskeinen osa saavutettavuutta

- Onko verkkopalvelun sisältö ymmärrettävää?
- Tekstin selkeys, ymmärrettävyys ja helppolukuisuus on aivan keskeistä verkkopalvelun saavutettavuudelle kokonaisuutena
- Kokonaisuuden kannalta yhtä tärkeää kuin teknisesti virheetön toteutus
- Vaikea standardisoida ylipäänsä, saati kansainvälisesti (kielestä riippumattomasti)
- Myös tulevassa laissa puhutaan paljon ymmärrettävyydestä
- Hallintolain 9 §: viranomaisen on käytettävä ymmärrettävää, selkeää ja asiallista kieltä

Kuka vastaa saavutettavuuden toteutumisesta?

- KAIKKI!
- Lähtökohdaksi asenne, jossa muistetaan erilaiset käyttäjät ja erilaiset tilanteet
 - ”Mitä minä voin tehdä, jotta voin omassa työssäni edistää saavutettavuutta?”
- Julkishallinto on olemassa asiakkaita, kaikkia kansalaisia varten
- Kaikilla pitäisi olla ymmärrys, mitä saavutettavuus tarkoittaa
 - Roolista riippuen osa tarvitsee syvällisempää tietoa eri osa-alueista
- Johdon ymmärrys ja tuki keskeistä
- Saavutettavuusvastaava?
 - Kannattaisiko esim. vastualueella olla saavutettavuusvastaava, joka varmistaa saavutettavuustiedon levittämisen ja saavutettavuuden huomioinnin
- Tarvitaan kouluttautumista, tiedon lisäämistä, harjoittelua, testaamista
 - Tarvitaan myös ohjeita ja neuvoja, yksityiskohtaisiakin

Saavutettavuusohjeita käytännössä 1/2

- Ohjeet koskevat niin verkkosivujen sisältöjä kuin tiedostoja!
- Kiinnitä huomiota tekstiin
 - Kirjoita selkeästi, vastaanottajan näkökulmasta
 - Myös selkokielen versio?
- Muista verkkokirjoittamisen erityispiirteet
 - Käytä listoja (luetteloita)
 - Käytä runsaasti kuvaavia väliotsikoita
 - Pidä kappaleet lyhyinä
 - Aloita tärkeimmällä asialla
- Merkkaa otsikot otsikkotyyleillä
- Käytä otsikkotasoja loogisesti
- Käytä kuvaavia linkkejä

Viestinnän saavutettavuusohjeita käytännössä 2/2

- Kirjoita kuville tekstivastineet
 - Hyvä ohje esim. <https://www.saavutettavasti.fi/yleiset-ohjeet/kuvat/>
- Mieti visuaalisen viestinnän saavutettavuutta
 - Onko visuaalinen viestintä kognitiivisesti saavutettavaa; esim. kuvien ja ikonien konventionaalisuus, ei mielellään tekstiä kuvan päälle
 - Onko kuvitus teknisesti saavutettavaa; esim. infografiikan kontrastit
- Tekstitä videot tai tarjoa videoiden sisältämä tieto muuten tekstinä sivuilla
- Huomioi eri aisti/kommunikaatiokanavat
 - Tarjoa tietoa tekstinä, kuvina, infografiikkana, videoina, äänenä
- Sosiaalinen media ja saavutettavuus
 - Ota käyttöön somekanavien saavutettavuusominaisuudet
 - Tarjoa oleellinen tieto myös omilla verkkosivuilla, ei pelkästään somessa
- Testaa verkkopalvelun saavutettavuutta
 - Verkkotyökaluilla voi simuloida erilaisia rajoitteita ja testata pääpiirteittäin saavutettavuutta
 - Lisäksi asiantuntijatestaus ja käyttäjättestaus

Saavutettavuuden edistäminen on jatkuva prosessi

- Ei (pelkkä) IT-projekti
- Sisäistä tiedon levittämistä
- Ymmärryksen lisäämistä
- Asenneilmaston muuttamista
- Kouluttautumista ja harjoittelua
- Jatkuvaa kehittämistä ja kehittymistä
- Arviointia, testaamista ja testauttamista
- Resurssien varmistamista
- Pienin askelin eteenpäin!

Verkkosivustoja ja tietolähteitä

- www.saavutettavuusvaatimukset.fi
 - AVI:n sivusto, joka tulossa alkuvuodesta 2019
 - Käytännön tietoa ja ohjeita saavutettavuudesta ja lain vaatimuksista, lakiin liittyviä linjauksia
 - Saavutettavuusselosteen malli, tietoa valvonnasta ja raportoinnista
- www.avi.fi/saavutettavuus
- www.saavutettavasti.fi
 - Selkeitä käytännön ohjeita etenkin verkkosisältöjen tekijöille ja viestijöille
 - Valtionhallintoon kuuluvan Celian toteuttama ja ylläpitämä sivusto
- www.papunet.net/saavutettavuus
 - Käytännön ohjeita, paljolti WCAG-ohjeistukseen nojaavia
- www.vm.fi/saavutettavuus
 - Tietoa lainvalmistelusta ja linkkejä saavutettavuusaiheisille sivustoille
- Facebook-ryhmät
 - Verkkopalvelujen saavutettavuus
 - Kirjoita selkeästi - ryhmä työelämän viestijöille

Kiitos!

AVIn saavutettavuustiimin yhteystiedot:

saavutettavuus@avi.fi

Twitter: @saavutettava

#saavutettavuus

#webbtillgänglighet



Saavutettavuus  Webbtillgänglighet

www.saavutettavuusvaatimukset.fi