

Raportti SOSTEn verkko- ja mobiilipalvelujen saavutettavuutta koskevan kyselyn tuloksista

SOSTE on valtakunnallinen kattojärjestö, joka kokoaa yhteen runsas 230 sosiaali- ja terveysalan järjestöä. SOSTE lähetti kyselyn 226 jäsenjärjestölle ja se toteutettiin 6. - 13.6.2019 Webropol-kyselyinä. Kyselyyn vastasi 61 järjestöä eli 27 prosenttia perusjoukosta.

Tietoisuus saavutettavuudesta sekä omien verkko- ja mobiilipalvelujen saavutettavuus

SOSTEn jäsenistön yleinen tietoisuus saavutettavuudesta on vastausten mukaan korkealla tasolla: 93% ilmoitti tietävänsä yleisesti ottaen, mitä verkkosivujen ja mobiilipalvelujen saavutettavuudella tarkoitetaan.

Saavutettavuuteen myös pyritään varsin aktiivisesti. 12% vastaajista ilmoitti verkko- ja mobiilipalvelujensa olevan jo saavutettavia ja 63% oli ryhtynyt toimiin palvelujensa saattamiseen saavutettaviksi. Viidesosa (21%) vastaajista haluaisi parantaa palvelujensa saavutettavuutta, mutta koki resurssipulan tai epätietoisuuden siitä, miten asiassa tulisi edetä, olevan esteenä. Vain vähäinen määrä eli 4% ei ollut ainakaan toistaiseksi pitänyt tarpeellisena huomioida saavutettavuutta omissa palveluissaan. Syynä tähän oli joko se, että asia oli vastaajalle uusi tai se, ettei vastaajan järjestö kokenut edustavansa mitään edunsaajaryhmää.

SOSTEn jäsenet ovat valtakunnallisia järjestöjä, joista monilla on jäseninä alueellisia ja/tai paikallisia yhdistyksiä. Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan myös näiden tilannetta. 27% vastaajista arvioi jäsenistönsä yleisellä tasolla tietävän, mitä saavutettavuudella tarkoitetaan. 32% arveli, ettei asiaa tunneta. Lähes puolet eli 41% koki tilanteen siinä määrin epäselväksi, ettei ryhtynyt sitä arvioimaan.

Vastaajista 6% ilmoitti jäsenjärjestöjensä verkko- ja mobiilipalvelujen olevan jo saavutettavia ja 18% kertoi jäsentensä ryhtyneen toimiin palvelujensa saattamiseksi saavutettaviksi. 24% vastaajista arvioi jäsentensä haluavan parantaa omien palvelujensa saavutettavuutta, mutta valtaosalla näistä esteenä on resurssipula. Noin kolmasosalla halukkaista toimeen ryhtymisen esteeksi ilmoitettiin epätietoisuus etenemistavasta. 37% vastaajista ei ryhtynyt arvioimaan jäsenistönsä saavutettavuutta koskevia toimia. Vastaajista 15%:n mukaan saavutettavuuden huomioiminen ei ole niiden jäsenille tarpeellista. Ilmoitettuja syitä tähän olivat joko alueellisen ja paikallisen tason puuttuminen kokonaan tai se, ettei jäsenillä ole omia erillisiä verkko- tai mobiilipalveluja.

Saavutettavuutta koskeva tuen tarve

Vastaajista 13% ei osannut arvioida tuen tarvettaan. 30% vastaajista ilmoitti, ettei koe tarvitsevansa tukea verkko- ja mobiilipalvelujensa saattamisessa saavutettaviksi. Suurin osa vastaajista eli 57% koki järjestönsä tarvitsevan tähän tukea. Selkeimmin esiin nousi tarve saada tietoa siitä, mitä saavutettavuuteen pääsemiseksi tulee konkreettisesti tehdä.

Suoranaisen auditoinnin (ulkopuolisen asiantuntijan tekemän sivuston arvioinnin) ja siitä saatujen konkreettisten korjausohjeiden lisäksi kaivattiin yleistä tietoa toimivista ratkaisuista ja välineistä sekä käytännön vinkkejä siihen, miten asia voidaan hoitaa kustannustehokkaasti. Ohjeistusta toivottiin saatavan myös ruotsin kielellä.

Ulkopuolisen asiantuntija-avun lisäksi halutaan erityisesti vahvistaa omaa osaamista. Koulutusta toivottiin paitsi yleisesti, myös esimerkiksi siitä, mitä käytännössä pitää nyt tehdä ja mikä ei ole pakollista, miten osataan vaatia ulkopuolisilta sivustojen toteuttajilta oikeita asioita palveluja hankittaessa, miten tehdään saavutettavia tiedostoja (word, pdf) ja miten saavutettavuutta voidaan testata. Toivottiin myös mahdollisuutta jakaa kokemuksia, käytäntöjä, ratkaisuja ja vinkkejä järjestöjen kesken. Myös lisäresurssien ja etenkin taloudellisen tuen tarve nousivat esiin.

Kyselyn vastaajilta pyydettiin myös arviota niiden jäsenjärjestöjen tuen tarpeesta. 23% ei osannut antaa siitä arviota. 30% vastaajista arvioi, ettei tuen tarvetta ole. Vastaajista 47% arvioi jäsenjärjestöjensä tarvitsevan tukea verkko- ja mobiilipalvelunsa saattamisessa saavutettaviksi.

Tarvittavan tuen muodot – tiedon jakaminen, koulutus, ohjaus, neuvonta, konsultaatiot, taloudellinen tuki – vastasivat pitkälti vastaajien omien järjestöjen edellä kerrottuja tarpeita, joskin verkkoluennot ja -materiaalit nousivat vahvemmin esiin. Vastauksissa tuotiin esiin myös huoli siitä, että liian monimutkainen ohjeistus tai vaatimustaso voi jopa johtaa verkkosivuista luopumiseen ja toivottiin mahdollisimman yksinkertaista ja konkreettista ohjeistusta.

Oma saavutettavuutta edistävä toiminta

Kyselyyn vastanneilta järjestöiltä kysyttiin, onko niillä itsellään jotain saavutettavuutta edistävää toimintaa. Kolmasosa vastasi tähän myönteisesti, loput kielteisesti.

Noin kahdella kolmasosalla myönteisesti vastanneista saavutettavuuden edistäminen painottuu järjestön omiin verkkopalveluihin, joissa saavuttavuutta edistetään hyvin laajasti ja monimuotoisesti. Esimerkkejä annettiin lukuisista saavutettavuuden osa-alueista, mukaan lukien sivustojen visuaalinen selkeys, selkeät ja toimivat valikot ja sivustorakenteet, mobiiliresponsiivisuus, skaalautuvuus, fonttikoot, kontrastit, audiomahdollisuus, selkokielisyys, monikielisyys, eri vähemmistöryhmien kuuleminen ja huomioiminen jne. Joissakin vastaajajärjestöissä saavutettavuutta toteutetaan koko henkilöstön voimin oman työn ohella, ilman erityisiä resursseja, toisissa ilmoitettujen henkilötyövuosien määrä vaihtelee 0,1:n ja 2:n välillä, ollen keskimäärin 0,9.

Noin kolmasosalla myönteisesti vastanneista (10% kaikista vastaajista) on myös jäsenjärjestöille ja/tai ulkopuolisille tahoille suuntautuvaa saavutettavuutta edistävää toimintaa. Jäsenjärjestöille välitetään tietoa ja tarjotaan saavutettavuutta koskevaa tukea. Ulkopuolisille tahoille tarjotaan yleisen tiedon ja viestinnän lisäksi esimerkiksi koulutusta, konsultaatioita, verkkosivujen ja mobiilisovellusten arviointia sekä saavutettavuustutkimusta. Osin maksullista, varsinaisesti saavutettavuutta edistävää palvelutoimintaa raportoi harjoittavansa kolme järjestöä. Yksi järjestö ilmoitti, että osa niiden saavutettavuutta edistävästä toiminnasta toteutetaan yhtiömuodossa.

Saavutettavuuden täytäntöönpano

Vastaajista 62% katsoi, etteivät niiden käytössä olevat resurssit riitä saavutettavuuden toteuttamiseen. 18% piti resurssejaan riittävinä. 20% ei osannut ottaa asiaan kantaa.

Hyvinä tapoina saavutettavuuden edistämiseksi vastaajat toivat esiin erityisesti käytännöllisen, selvän, konkreettisen ja yksityiskohtaisen ohjeistuksen siitä, mitä niiden tulee tehdä, jotta saisivat sivustonsa saavutettaviksi.

Yhtäältä toivottiin mahdollisuutta saada joku asiantuntija arvioimaan nettisivut ja antamaan arviointiin perustuvat toteuttamishjeet, mahdollisesti STEAn erityisen hankkeen turvin, joko maksutta tai pienellä järjestön kokoon suhteutetulla maksulla. Toisaalta toivottiin myös koulutusta ja neuvontaa, sekä esimerkiksi laadukasta verkkosivuohjeistusta, mukaan lukien havainnollistavia videoita. Käytännön kysymyksistä, joihin apua kaivataan, mainittiin esimerkiksi tieto toimivista videoiden tekstitysratkaisuista. Tuen toivottiin kattavan myös paikallisyhdistykset. Käytännön toteutukseen arvioitiin tarvittavan lisää sekä rahoitusta että henkilöresursseja.

Vastaajista valtaosa eli 71% piti hyvänä ajatuksena sitä, että sote-järjestöillä olisi johonkin järjestöön sijoitettu avustusvaroin rahoitettu keskitetty neuvontapiste, joka antaisi maksutonta teknistä neuvontaa saavutettavuusvaatimusten täytäntöönpanoon käytännössä.

Keskitetyn järjestöjen neuvontapisteen kannattajat toivat perusteluina esiin etenkin avun tarpeen, päällekkäisen selvitystyön välttämisen sekä resurssien järkevän käytön. Sen, että jokaisen ei tarvitsisi erikseen selvittää asioita, vaan tiedon saisi yhdestä pisteestä. Tämä koettiin olennaiseksi etenkin pienten järjestöjen osalta, joilla ei ole lainkaan resursseja irrotettavaksi saavuttavuuden toteuttamiseen.

10% vastaajista ei kannattanut ajatusta keskitetystä neuvontapisteestä. He katsoivat, että Etelä-Suomen Avisa on jo nyt neuvontapiste, eikä sen kanssa tarvita päällekkäistä järjestelmää. Avi:n verkkosivut ja Celian saavutettavuus.fi – verkkosivut tarjoavat jo apua ja koulutuksia. Lisäksi saavutettavuutta koskevaa neuvontaa ja materiaalia on muutenkin eri näkökulmista hyvin saatavilla. Tavoitteiden todettiin myös olevan jo isojen toimijoiden tiedossa, mutta resurssit toteuttaa vaadittu taso ovat rajalliset. Todettiin myös, että asiantuntijoita tarvitaan paljon, eikä ole mielekäästä koota heitä pois substanssiyhteisöistään yhteen paikkaan. Keskitetyn neuvontapisteen toimivuutta epäiltiin myös siksi, että vastaajan tarpeet ovat niin erilaiset kuin muilla.

19% ei ottanut kysymykseen keskitetystä neuvontapisteestä kantaa. Annetuissa perusteluissa katsottiin, että asia ei koske vastaajaa tai että asiasta löytyy jo teknisiä ohjeita ja palveluja ostetaan usein alan yrityksiltä. Tuotiin myös esiin, että saavutettavuuden markkinat ovat kypsässä ja että teknisen neuvonnan sijaan tai lisäksi järjestöjen kannattaisi panostaa yhteiseen omaa saavutettavuusosaamista tukevaan koulutukseen. Lisäksi painotettiin valtion velvollisuutta huolehtia teknisestä neuvonnasta.

Muita huomioita

Yleisinä huomioina vastaajat toivat esiin saavutettavuuden tärkeyden, mutta myös epätietoisuuden saavutettavuuslain soveltamisalasta ja vaatimuksista sekä tunteen siitä, että saavutettavuusvaatimukset tuntuvat varsinkin pienten järjestöjen kyseessä ollen vaikeilta ja kohtuuttomilta. Vastauksissa kannettiin huolta siitä, että monia verkkosivuja/palveluja voidaan joutua lopettamaan, koska vaatimuksia ei pystytä täyttämään. Koettiin myös, että nykyisin tarjolla oleva tuki ei riitä vastaamaan kysyntään.