

Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset

Sisällysluettelo

Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset	1
1. Koulutuksen tavoitteet	2
2. Saavutettavuus on verkkomaailman esteettömyyttä.....	2
Saavutettavuus – yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa	3
3. Digipalvelulaki on osa laajempaa kansainvälistä viitekehystä	5
Saavutettavuus: miksi ja miten?	5
Suunnittele kaikille -periaate	6
Digipalvelulaki toteuttaa EU:n saavutettavuusdirektiivin vaatimukset Suomessa	6
4. Selvitä kuuluuko organisaatiosi digipalvelulain piiriin	11
Velvoittaako laki teitä?	12
5. Saavutettavuuden hyödyt	14
Älä tee valmiiksi vanhaa.....	15
6. Digipalvelulain vaatimukset	15
7. Noudata verkkosisällön saavutettavuusohjeita.....	16
Mistä lain saavutettavuusvaatimukset tulevat?	16
Saavutettavuuden neljä periaatetta	16
Ohjeet.....	18
Onnistumiskriteerit	18
Tutustu lähemmin ohjeisiin ja kriteereihin	19
8. Tee saavutettavuusseloste ja ylläpidä sitä.....	19
Saavutettavuusseloste tehdään käyttäjiä varten	20
Seloste kertoo, miten saavutettava palvelu on	20
Selvitä palvelun saavutettavuuden tila	21
Saavutettavuuspuutteen merkitseminen selosteeseen	22
Tutustu tarkemmin ja kokeile saavutettavuusselostetyökalua	23
Kohtuuton rasite	24
9. Ota vastaan palautetta saavutettavuudesta	25

Vastaa palautteeseen viipymättä	25
10. Sovi vastuut ja roolit organisaatiossa	26
11. Saavutettavuusyksikkö apunasi!	27
AVI jakaa tietoa	27
Valvonta ja raportointi	28
Ilmoitukset	28
12. Testaa osaamisesi	29
Kysymykset.....	29
Vastaukset.....	31
13. Palaute ja itsearviointi.....	32
Miten tästä eteenpäin?.....	33
Työryhmä	33
Tuotanto.....	33

1. Koulutuksen tavoitteet

Tervetuloa oppimaan, mitä saavutettavuus tarkoittaa ja miten **laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta eli digipalvelulaki** velvoittaa eri viranomaisia ja muita toimijoita huomioimaan saavutettavuuden digitaalisissa palveluissaan.

Opit, mitä ovat digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset. Emme tässä koulutuksessa kuitenkaan käy läpi sitä, miten saavutettavuusvaatimukset toteutetaan teknisesti. Koulutuksen jälkeen sinulla on kokonaiskuva saavutettavuuden merkityksestä digitaalisessa yhteiskunnassa ja tiedät, mitkä digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset ovat.

2. Saavutettavuus on verkkomaailman esteettömyyttä

Saavutettavuudella tavoitellaan sitä, että mahdollisimman moni ihminen voi käyttää erilaisia digitaalisia palveluja mahdollisimman helposti.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) eli digipalvelulaki tuli voimaan 1.4.2019. Digipalvelulain tarkoitus on edistää kaikkien mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja yhdenvertaisesti.

Saavutettavuus – yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa

Me kaikki kohtaamme enemmän tai myöhemmin elämässämme esteitä tai haasteita, jotka vaikeuttavat toimimistamme. Portaat eivät ole ongelma – kunnes eräänä päivänä seisot niiden juurella lastenrattaiden tai kainalosauvojen kanssa. Silloin olet kiitollinen, jos tilannettasi on ajateltu, ja pääset eteenpäin luiskaa pitkin.

Sama pätee verkkomaailmaan. Videoiden tekstitys auttaa kuulovammaisia ihmisiä ja työmatkalaisia. Riittävä kontrasti on tarpeen ihmisille, joilla on heikko näkö, ja niille, jotka käyttävät palvelua kirkkaassa auringonpaisteessa. Käytettävyys pelkällä näppäimistöllä on tärkeää ihmisille, joilla on fyysinen tai motorinen rajoite tai hiiren käytöstä tulehtunut käsi.

Yhteiskunnassa toimiminen edellyttää meiltä kaikilta jotakin. Kun yhteiskunnan vaatimukset eivät vastaa yksilöllisiä tarpeitamme, syntyy kynnys. Meidän täytyy varoa tätä kynnystä. Haluamme suomalaisen yhteiskunnan, johon kaikki voivat osallistua. Siksi työskentelemme kynnyksen poistamisen eteen.

Kynnystä osallistumiseen madalletaan kahdella tavalla:

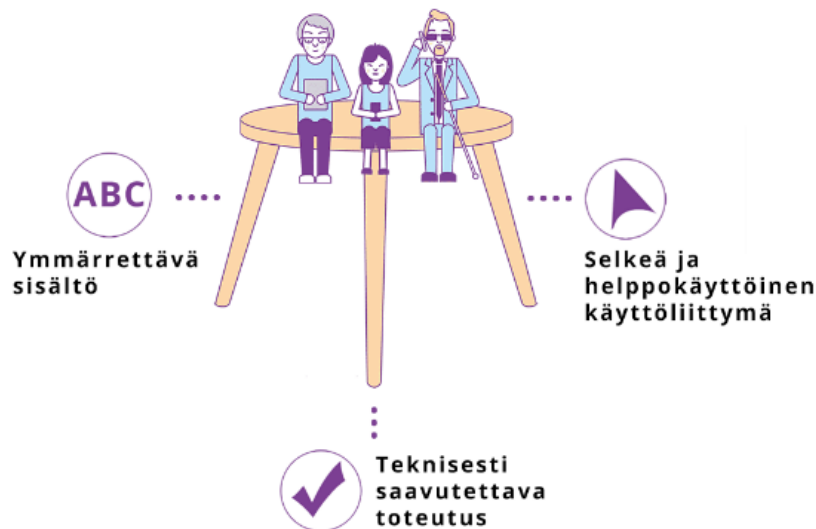
1. Yksilöiden mahdollisuuksia parannetaan: esimerkiksi kun heikkonäköinen ihminen käyttää silmälaseja tai liikuntarajoitteinen ihminen käyttää pyörätuolia
2. Erilaisten ihmisten tilanteet huomioidaan yhteiskunnassa tarjoamalla hyvin suunniteltuja, saavutettavia digitaalisia palveluja, joita kaikkien olisi helppo käyttää.

Siten lisäämme yhdenvertaisuutta digitaalisessa yhteiskunnassa ja parannamme ihmisten hyvinvointia.

Millaisissa tilanteissa sinä itse, läheisesi tai kollegasi voitte tarvita saavutettavia digitaalisia palveluja?

Yksinkertaisimmillaan saavutettavuus tarkoittaa sitä, että kun digitaaliset palvelut on suunniteltu hyvin, mahdollisimman moni meistä pystyy käyttämään niitä omatoimisesti ja helposti.

Saavutettavuus on laaja käsite, ja siihen sisältyy kolme osa-aluetta:



- Digitaalisen palvelun sisällöt ovat ymmärrettäviä.
- Digitaalinen palvelu on teknisesti saavutettava, eli se on toteutettu noudattaen kansainvälisiä verkkosisällön saavutettavuusohjeita.
- Digitaalinen palvelu on selkeä ja looginen, ja sitä on helppo käyttää.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset koskevat lähinnä sivuston teknistä saavutettavuutta.

Keskitymme tässä koulutuksessa kertomaan näistä digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksista.

Kielen ymmärrettävyys ja sivuston käytettävyys ovat käyttäjälle kuitenkin aivan yhtä tärkeitä kuin se, että sivusto on teknisesti saavutettava.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset eivät ota kantaa siihen, miten sisällöt ja toiminnot toteutetaan. Käytännöt muotoutuvat ja toteutustapoja on monia. Haluttuun lopputulokseen voi siis päästä monella eri tavalla.

“Ymmärrettävyys on tärkeä osa saavutettavia digitaalisia palveluja. Vaikka digitaalinen palvelu olisi teknisesti täysin saavutettava, ei siitä ole hyötyä, jos sisältöä ei ymmärrä. Digipalvelulaissa ymmärrettävyys kiinnittyy kuitenkin

saavutettavuuskriteereihin. Vaadituissa kriteereissä ymmärrettävyys on esimerkiksi sitä, että palvelu toimii johdonmukaisesti tai verkkosivulla käytettävä kieli on merkitty ohjelmallisesti. Tässä vaiheessa saavutettavuusvaatimukset eivät velvoita sisällön kielelliseen ymmärrettävyyteen. Näin ollen saavutettavuusvalvonnan yksikkö ei valvo digitaalisten palvelujen sisällön kielen ymmärrettävyyttä. Viranomaisia velvoittaa muu lainsäädäntö kuten kielilaki ja hallintolaki. Esimerkiksi hallintolaissa edellytetään viranomaiselta asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.”

- Emilia Ojala, lakimies, saavutettavuusvalvonnan yksikkö

“Mitä tarkoitetaan digitaalisella palvelulla? Entä millaisia sisältöjä saavutettavuusvaatimukset koskevat?”

- Asiakkaan kysymys saavutettavuusvalvonnan yksikölle

Digitaalisella palvelulla tarkoitetaan verkkosivustoa tai mobiilisovellusta. Huomioitahan, että yhdellä toimijalla voi olla useita digitaalisia palveluja.

Digipalvelulaki velvoittaa tekemään kaikista verkkosisällöistä ja mobiilisovelluksista saavutettavia. Materiaalin muodolla ei ole merkitystä, vaan vaatimukset koskevat niin videoita, liitetiedostoja, blogitekstejä kuin verkkolomakkeitakin.

3. Digipalvelulaki on osa laajempaa kansainvälistä viitekehystä

Saavutettavuus: miksi ja miten?

Olet ehkä miettinyt, mistä digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset tulevat. Saavutettavuus on ilmiönä laaja. Sen huomioiminen on osa laajempaa kansainvälistä suuntausta, jossa tehdään myös digitaalisesta yhteiskunnasta aidosti yhdenvertainen.

Suomi ei toteuta ja edistä saavutettavuutta yksin. Taustalla vaikuttaa esimerkiksi YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus. Sen yleisiä periaatteita ovat esteettömyys ja saavutettavuus. Nämä ovat synonyymeja, joskin tavallisesti esteettömyys viittaa rakennetun ympäristön esteettömyyteen ja saavutettavuus verkkomaailman esteettömyyteen. Ne ovat edellytyksiä sille, että kaikki voivat osallistua yhteiskuntaan täysipainoisesti. Jos palvelut eivät ole saavutettavia, eivät ihmisoikeudet toteudu.

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset takaavat vain saavutettavuuden lakisääteisen minimitason. Niitä noudattamalla pääsemme kuitenkin lähemmäksi sitä digiyhteiskuntaa, johon meistä jokainen voi osallistua täysimääräisesti. Muuten yhteiskunnan rakentamat esteet tekevät verkossa asioinnista monille vaikeaa tai mahdotonta. Teknologian ja palvelujen tulee edistää osallisuutta eikä luoda uusia esteitä.

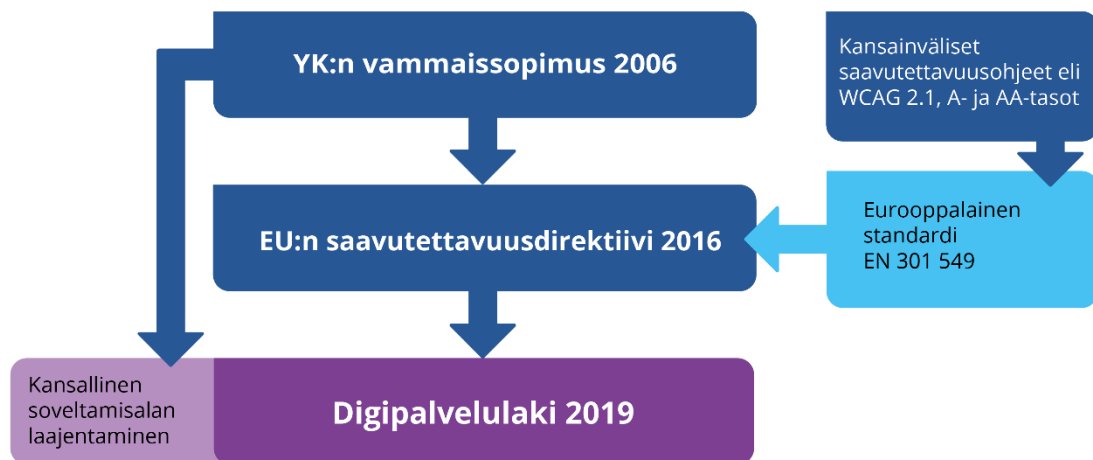
Olet varmasti huomannut, että yhteiskunta digitalisoituu valtavalla vauhdilla ja digimaailma kehittyy koko ajan. Kun suunnittelemme uutta teknologiaa, täytyy alusta asti huomioida saavutettavuus ja monenlaiset käyttäjät. Saavutettavuus ei ole projekti vaan uusi tapa toimia, minkä tulee näkyä kaikessa. Kun totut huomioimaan saavutettavuutta kaikessa työssäsi, tulee siitä luonteva osa arkea. Digipalvelulain huomioiminen tuntuu vaikealta vain hetken.

Suunnittele kaikille -periaate

Kaikille sopiva suunnittelu (Design for all) on käyttäjäkeskeinen periaate, joka tarkoittaa sitä, että tuotteet, ympäristöt, ohjelmat ja palvelut suunnitellaan niin, että mahdollisimman moni voi käyttää niitä ilman mukautuksia tai erikoisjärjestelyä. Esteettömyys ja saavutettavuus huomioidaan siis jo erilaisten palvelujen suunnitteluvaiheessa, ja tämä lähtökohta pidetään mukana koko toteutuksen ajan.

Digipalvelulaki toteuttaa EU:n saavutettavuusdirektiivin vaatimukset Suomessa

Kuva näyttää, miten digipalvelulaki on osa kansainvälisten sopimusten, EU-direktiivien, ohjeiden ja standardien sekä Suomen muun lainsäädännön kokonaisuutta ja miten ne ovat vaikuttaneet toisiinsa.



Digipalvelulaki ja kansallinen soveltamisalan laajentaminen

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019) eli digipalvelulaki tuli voimaan 1.4.2019.

Taustalla on EU:n saavutettavuusdirektiivi.

Digipalvelulaissa on säännökset saavutettavuudesta. Saavutettavuusvaatimukset parantavat jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. On myös hyvä huomioida, että digipalvelulain toinen luku ei koske saavutettavuutta. Luvussa 2 on säännöksiä, jotka koskevat digitaalisten palvelujen tarjoamista ja saatavuutta sekä digitaalisten palvelujen käyttäjien tunnistamista viranomaisten digitaalisissa palveluissa.

YK:n vammaissopimuksesta tulevien velvoitteiden perusteella lakia on Suomessa laajennettu koskemaan myös osaa yksityisiä toimijoita, joiden voidaan katsoa hoitavan yhteiskunnan kannalta merkittäviä tehtäviä esim. vesi- ja energiahuollon, liikenteen ja postipalvelujen alalla.

YK:n vammaissopimus

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan sopimuksen 9. artikla koskee esteettömyyttä ja saavutettavuutta. Ne ovat myös vammaisyleissopimuksen keskeisiä periaatteita. Saavutettavuus on ihmisoikeus. Jos digitaaliset palvelut eivät ole saavutettavia, eivät ihmisoikeudet toteudu.

Vammaisyleissopimuksessa on lisäksi artikla 21, Sanan- ja mielipiteenvapaus ja tiedonsaanti. Sen tarkoitus on muun muassa varmistaa, että vammaiset henkilöt saavat kaikille tarkoitetun tiedon itselleen saavutettavassa muodossa, yhdenvertaisesti muiden kanssa ja ilman lisäkuluja.

Euroopan unionin vammaisstrategia 2010–2020 pohjaa YK:n vammaissopimukseen. Strategialla pyritään siihen, että vammaiset henkilöt voisivat osallistua täysimääräisesti yhteiskuntaan ja hyödyntää oikeuksiaan EU-kansalaisina. EU:n vammaisstrategiassa on kahdeksan eri toimintaa- aluetta, joilla poistetaan vammaisten henkilöiden elämää haittaavia esteitä. Esteistä ensimmäisenä mainitaan esteettömyys ja saavutettavuus. Strategian mukaan esteettömyys ja saavutettavuus ovat ennakoedellytys sille, että yksilö voi osallistua yhteiskunnan ja talouden toimintaan.

EU:n saavutettavuusdirektiivi

Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102 julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta:

EU:n saavutettavuusdirektiivi on osa Euroopan vammaisstrategian 2010–2020 toimeenpanoa.

Saavutettavuusdirektiivin tavoitteena on yhdenmukaistaa jäsenvaltioiden lakeja, jotka koskevat julkisen sektorin digitaalisten palvelujen saavutettavuusvaatimuksia, ja näin parantaa näiden digipalvelujen saavutettavuutta käyttäjien, erityisesti vammaisten henkilöiden, parissa.

Eurooppalainen standardi

Saavutettavuusdirektiivin mukaan saavuttavien verkkopalvelujen ja mobiilisovellusten tulee täyttää yhdenmukaistettujen standardien vaatimukset.

Eurooppalainen standardi EN 301 549 saavutettavuuden huomioon ottamisesta julkisen sektorin tieto- ja viestintätekniikkahankinnoissa (luvut 9–11) määrittää minimitason tekniset saavutettavuusvaatimukset. Standardi noudattaa pitkälti kansainvälisiä WCAG-saavutettavuusohjeita, joten digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset määritellään käytännössä näissä ohjeissa.

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet, Web Content Accessibility Guidelines eli WCAG

Kansainväliset saavutettavuusohjeet eli WCAG-ohjeet ovat olleet olemassa jo 1990-luvulta lähtien. Uusin versio WCAG 2.1 hyväksyttiin 2018. WCAG-ohjeistus toimii usean maan lainsäädännön perustana, mutta sitä ei ole luotu lainsäädäntöä varten.

Komission täytäntöönpanopäätös saavutettavuusselosteen mallista

Komissio on antanut täytäntöönpanopäätöksen (EU) 2018/1523 saavutettavuusselosteen mallista: Toimijoiden EU:n eri jäsenvaltioissa on noudatettava mallin sisältöä, kun ne ilmoittavat asiakkailleen, ovatko niiden verkkosivustot ja mobiilisovellukset saavutettavuusvaatimusten mukaisia.

Komission täytäntöönpanopäätös valvontamenetelmästä ja raportoinnista

Komission täytäntöönpanopäätös (EU) 2018/1524 valvontamenetelmästä ja jäsenvaltioiden raportointia koskevista järjestelyistä määrittelee, kuinka valvontaviranomainen valvoo saavutettavuusvaatimuksia ja raportoi tuloksista komissiolle. Manner-Suomessa valvontaviranomainen on Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

Muu kansallinen lainsäädäntö

Digipalvelulain lisäksi myös muu lainsäädäntö ohjaa, miten saavutettavuutta pitää toteuttaa ja valvoa Suomessa.

Hallintolaki

Hallintolaki ohjaa digipalvelulain valvontaviranomaista eli Etelä-Suomen aluehallintovirastoa ilmoitusten eli kantelujen ja selvityspyyntöjen käsittelyssä. Hallintolaki ohjaa kuitenkin myös muulla tavalla saavutettavuuteen. Esimerkiksi kaikkien viranomaisten tulee käyttää asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Lisäksi hallintolain mukaan viranomaisen toimintaa ohjaa palveluperiaate: hallinnossa asioivan itsemääräämisoikeutta ja toimintaedellytyksiä täytyy mahdollisuuksien mukaan edistää.

Yhdenvertaisuuslaki

Yhdenvertaisuuslain tarkoitus on edistää yhdenvertaisuutta ja ehkäistä syrjintää sekä tehostaa syrjinnän kohteeksi joutuneen oikeusturvaa. Jos saavutettavuusvaatimuksia ei noudateta, saattaa olla kyse syrjinnästä vammaisuuden perusteella.

Hankintalaki

Digipalvelulaki velvoittaa saavutettavuuden huomioimiseen, kun tehdään julkisia hankintoja. Kun sovelletaan hankintalakia tai erityisalojen hankintalakia, myös saavutettavuus on huomioitava.

Uhkasakkolaki

Digipalvelulain valvontaviranomaisella on oikeus asettaa uhkasakko antamansa määräyksen tai tiedonsaannin tehosteeksi. Uhkasakon asettamisesta ja sen suuruudesta säädetään uhkasakkolaissa.

Digipalvelulain vaatimuksia tulee noudattaa siirtymäajan päättymisen jälkeen. Valvontaviranomaisen tehtävä on valvoa digipalvelulain noudattamista.

Hyvä! Ymmärrät nyt, miten digipalvelulaki toteuttaa kansainvälisiä tavoitteita ihmisten yhdenvertaisuudesta. Jatka seuraavaan osioon, jossa voit selvittää, koskevatko saavutettavuusvaatimukset myös teidän organisaationne tuottamia digitaalisia palveluja.

4. Selvitä kuuluuko organisaatiosi digipalvelulain piiriin

Digipalvelulaki koskee pääosin julkista sektoria, mutta osin myös yksityisen puolen toimijoita.

Koskevatko saavutettavuusvaatimukset sinun organisaatiosi? Kysymys saattaa joskus vaatia tapauskohtaista tulkintaa. Tyhjentävää listausta tai rekisteriä ei ole. Jos organisaatiosi on viranomainen, vastaus on selvä: teidän pitää noudattaa digipalvelulakia. Muussa tapauksessa mieti rauhasa organisaatiotanne, sen toiminnan tarkoitusta ja rahoitusta. Voit pohtia esimerkiksi näitä kysymyksiä:

- Perustuuko toimintanne lakiin?
- Ovatko tehtävänne tai osa tehtävistä julkisia hallintotehtäviä?
- Velvoittaako teitä hankinnoissa hankintalaki tai erityisalojen hankintalaki?
- Kuka omistaa tai rahoittaa organisaatiosi toimintaa?
- Kuka nimittää hallituksenne tai toimielintenne jäsenet?
- Mikä on toimintanne tavoite? Ovatko tavoitteenne yleisen edun mukaisia, vai ovatko ne puhtaasti kaupallisia?

Työskentelen nuorisopalveluita tuottavassa säätiössä. Toimintamme rahoitus tulee kaupungilta. Olemme julkinen toimija, mutta emme viranomainen. Miten ja mistä voimme selvittää, koskeeko digipalvelulaki meitä?

- Asiakkaan kysymys saavutettavuusvalvonnan yksikölle

Jos hoidatte lakisääteisiä tehtäviä, teidät lasketaan viranomaiseksi (julkisen hallintotehtävän hoitaminen). Mutta jos näin ei ole, asiassa tulee pohtia sitä, lasketaanko säätiö julkisoikeudelliseksi laitokseksi.

- Säätiö on oikeushenkilö eli organisaatio, jolle voidaan asettaa oikeuksia ja velvoitteita.
- Säätiön rahoitus tulee viranomaiselta eli kaupungilta.
- Toiminnassa ei tavoitella voittoa vaan tarkoitus on tuottaa kaupungin nuorille palveluita.
- Säätiöllä ei siis ole teollista tai kaupallista luonnetta.

Näiden tietojen valossa säätiö lasketaan julkisoikeudelliseksi laitokseksi.

Velvoittaako laki teitä?

Kun tiedät organisaatiosi roolin, tehtävät, omistus-, rahoitus- ja valvontapohjan, voit seuraavan harjoituksen avulla selvittää, koskeeko digipalvelulaki sitä.

Digipalvelulaissa on pykälä, jossa on kuusi kohtaa. Tätä listaa tulee lukea järjestyksessä ylhäältä alas.

1. Onko organisaatiosi viranomainen?

Digipalvelulain mukaan viranomaisia ovat valtion viranomaiset, valtion liikelaitokset, kunnalliset viranomaiset, eduskunnan virastot, tasavallan presidentin kanslia, itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset ja Suomen itsenäisyyden juhlarahasto, ortodoksisen kirkko sekä sen seurakunnat, yliopistot, ammattikorkeakoulut sekä muut toimijat siltä osin kuin ne hoitavat julkista hallintotehtävää. Kirkkolaissa lain velvoittavuus on laajennettu myös evankelisluterilaiseen kirkkoon.

Jos organisaatiosi on viranomainen, digipalvelulaki velvoittaa teitä, ja voit jatkaa koulutuksessa eteenpäin!

2. Onko organisaatiosi julkisoikeudellinen laitos?

Esimerkiksi useat järjestöt kuuluvat tämän kohdan alle. Arvio siitä tehdään näiden kriteerien pohjalta:

1. Ensin arvioidaan, onko organisaatio itsenäinen oikeushenkilö (ei siis luonnollinen henkilö eli ihminen). Oikeushenkilöt ovat organisaatioita, joille voidaan asettaa etuja ja velvoitteita.
2. Jos kyseessä on oikeushenkilö, arvioidaan sen toiminnan luonnetta. Jos organisaatio on perustettu tyydyttämään yleisen edun mukaisia tarpeita eikä sillä ole teollista tai kaupallista luonnetta, se voi olla julkisoikeudellinen laitos.
3. Lisäksi vähintään yhden seuraavista kriteereistä täytyy toteutua:
 - a. toimintaa rahoittaa pääosin viranomainen

- b. johto on näiden viranomaisten valvonnan alainen tai
- c. viranomaiset nimittävät yli puolet organisaation hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenistä.

Jos organisaatiosi on julkisoikeudellinen laitos, digipalvelulaki velvoittaa teitä, ja voit jatkaa koulutuksessa eteenpäin!

3. Saatteko digipalvelua varten julkista rahoitusta?

Jos saatte viranomaiselta tai julkisoikeudelliselta laitokselta rahoitusta, joka kattaa yli 50 % digitaalisen palvelun kehittämisen tai ylläpitämisen kustannuksista, teidän pitää huomioida saavutettavuusvaatimukset.

Jos mikään edellä olevista kohdista ei täyttynyt, arvioi vielä, kuulutteko johonkin seuraavista kolmesta kategoriasta.

4. Tarjoaako organisaatiosi tunnistus- tai maksamispalveluja?

Jos yrityksenne on merkitty tunnistuspalvelurekisteriin tai se on Suomi.fi-maksamispalveluja tuottava organisaatio, teidän tulee noudattaa digipalvelulain mukaisia saavutettavuusvaatimuksia.

5. Onko organisaatiosi pankki tai vakuutusyhtiö?

Kuluttaja- ja yrityspankkipalvelut kuuluvat lain piiriin, samoin muutkin kuin lakisääteiset vakuutuspalvelut. Jos siis olette Suomessa palvelua tarjoava pankki tai vakuutusyhtiö, teidän pitää huomioida saavutettavuusvaatimukset.

6. Toimitteko vesi- ja energiahuollon, liikenteen tai postipalvelujen alalla?

Jos toimintanne määrää viranomainen, saavutettavuusvaatimukset koskevat teitä. Organisaation katsotaan kuuluvan viranomaisen määräysvaltaan erityisesti silloin, jos viranomainen suoraan tai välillisesti

- 1) omistaa enemmistön yrityksen merkitystä pääomasta
- 2) hallitsee enemmistöä yrityksen osakkeisiin perustuvasta äänioikeudesta
- 3) voi nimittää yli puolet yrityksen hallinto-, johto- tai valvontaelimen jäsenistä.

Voit tarkistaa asian myös selvittämällä, sovelletaanko organisaatiosi hankintoihin erityisalojen hankintalakia.

Jos viimeistään tämä ehto täyttyi, teidän tulee noudattaa digipalvelulain mukaisia saavutettavuusvaatimuksia.

Vaikka organisaatiosi ei kuuluisi edellä mainittuihin kohtiin, saavutettavia palveluita tarvitsevia asiakkaita ei kannata rajata palvelun ulkopuolelle.

Jatka nyt lukemaan, mitä hyötyä saavutettavuudesta on kaikille organisaatioille ja digitaalisten palvelujen tarjoajille.

5. Saavutettavuuden hyödyt

Laki velvoittaa, mutta kannattaa pohtia saavutettavuutta myös asiakaskokemuksen, organisaationne toiminnan sekä kustannussäästöjen kannalta.

- Julkiset palvelut ovat meitä kaikkia varten. Kaikilla on oikeus saada hyvää, sujuvaa palvelua myös verkossa.
- Saavutettavuuden huomiointi on hyvää suunnittelua, joka hyödyttää kaikkia.
- Vähemmän virhetilanteita verkkopalvelun käytössä tarkoittaa vähemmän yhteydenottoja ja tukipyyntöjä sekä vähemmän tarvetta muille asiointitavoille.
- Saavutettavat palvelut parantavat myös alueellista yhdenvertaisuutta. Fyysisiä asiakaspalvelupisteitä on yhä vähemmän, joten sujuvan digiasioinnin takaaminen on tärkeää, jotta jokainen voi hoitaa asiansa silloin kun itselle sopii.

Älä tee valmiiksi vanhaa

Digipalvelu kannattaa toteuttaa jo alusta asti saavutettavana, mutta myöhemmätäkään muutokset ovat harvoin ylivoimaisia. Tekniikan kehittyessä moni asia myös muuttuu koko ajan helpommaksi ja edullisemmaksi.

Saavutettava toteutus parantaa palveluiden selkeyttä, laatua ja toimintavarmuutta kaikille käyttäjille. Se tarjoaa uusia käyttötapoja: videoita voi katsoa muita häiritsemättä ilman ääntä ja digipalveluita käyttää niin sormella, hiirellä, näppäimistöllä kuin puhumallakin. Saavutettavuus tuo palveluille myös uusia asiakkaita niistä ihmisistä, joille niiden käyttö on aiemmin ollut mahdotonta. Hakukoneetkin löytävät verkkosisällöt paremmin, kun ne on tehty saavutettavasti.

Yhä useampien toimijoiden täytyy omaksua Euroopan unionin lainsäädäntö digipalveluiden saavutettavuudesta, jos ne haluavat toimia ja tarjota palveluitaan menestyksekkäästi unionin alueella. Digipalveluiden toimivuus älypuhelimissa on nykyisin jo perusvaatimus, ja samaa voidaan odottaa saavutettavuuden suhteen. Saavutettavuuden hallitseminen vahvistaa organisaation ja työntekijän asemaa kaikilla toimialoilla.

Hyvä! Nyt olet selvittänyt, velvoittaako laki teidän organisaatiotanne, ja tiedät myös, miksi saavutettavuus kannattaa ottaa huomioon joka tapauksessa. Seuraavissa osioissa perehdyt siihen, miten teidän pitää toimia, jotta täytätte lain vaatimukset.

6. Digipalvelulain vaatimukset

Lyhyesti voi sanoa, että digipalvelulaki asettaa toimijoille kolme vaatimusta:

1. Digitaalisen palvelun pitää noudattaa kansainvälisiä verkkosisällön saavutettavuusohjeiden A- ja AA-tason kriteerejä. Näitä noudatettavia kriteerejä on yhteensä 49.
2. Digitaalisesta palvelusta pitää löytyä saavutettavuusseloste, joka kertoo asiakkaille sen, kuinka saavutettava palvelu on. EU on määritellyt saavutettavuusselosteen sisällön.
3. Asiakkailta pitää olla mahdollisuus antaa toimijalle palautetta saavutettavuudesta eli digitaalisessa palvelussa pitää olla oma kanava saavutettavuuspalautteelle. Palautteeseen pitää vastata kahden viikon kuluessa.

Seuraavissa osioissa käsitellään näitä vaatimuksia tarkemmin. Mieti, miten sinä tai organisaatiosi voitte varmistaa, että teillä otetaan huomioon digipalvelulain velvoitteet.

Ensimmäiseksi tarkastelemme lähemmin verkkosisällön saavutettavuusohjeita.

7. Noudata verkkosisällön saavutettavuusohjeita

Mistä lain saavutettavuusvaatimukset tulevat?

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset tulevat kansainvälisestä ohjeistuksesta Web Content Accessibility Guidelines. Suomeksi käytetään usein lyhennettä WCAG-ohjeistus tai puhutaan verkkosisällön saavutettavuusohjeista.

WCAG-ohjeistuksen tavoitteena on varmistaa, että erilaiset ihmiset erilaisissa tilanteissa – myös vammaiset ja eri tavoin toimintarajoitteiset ihmiset – voivat käyttää verkkopalveluja.

WCAG-ohjeistusta ylläpitää kansainvälinen W3C-yhteisö, ja tällä hetkellä EU-tason lainsäädännössä velvoittava versio on ohjeistuksen versio 2.1.

Saavutettavuuden neljä periaatetta

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet perustuvat neljään periaatteeseen, jotka muodostavat digitaalisen sisällön saavutettavuuden perustan. Digitaalisen palvelun on oltava:

- **Havaittava**

Palvelun sisällön on oltava käyttäjän luettavissa hänen mahdollisista toimintarajoitteistaan huolimatta tai avustavan teknologian avulla. Esimerkiksi kuvissa tulee olla vaihtoehtoiset kuvaukset ruudunlukijoille. Otsikoiden ja painikkeiden tulee välittyä otsikkoina ja painikkeina myös ruudunlukijoille ja muille ohjelmallisille apuvälineille.

- **Hallittava**

Henkilön on voitava käyttää palvelua riippumatta siitä, millaisilla välineillä – esimerkiksi hiirellä, näppäimistöllä, kosketusnäytöllä, ruudunlukijalla tai puhekomennoilla – sitä

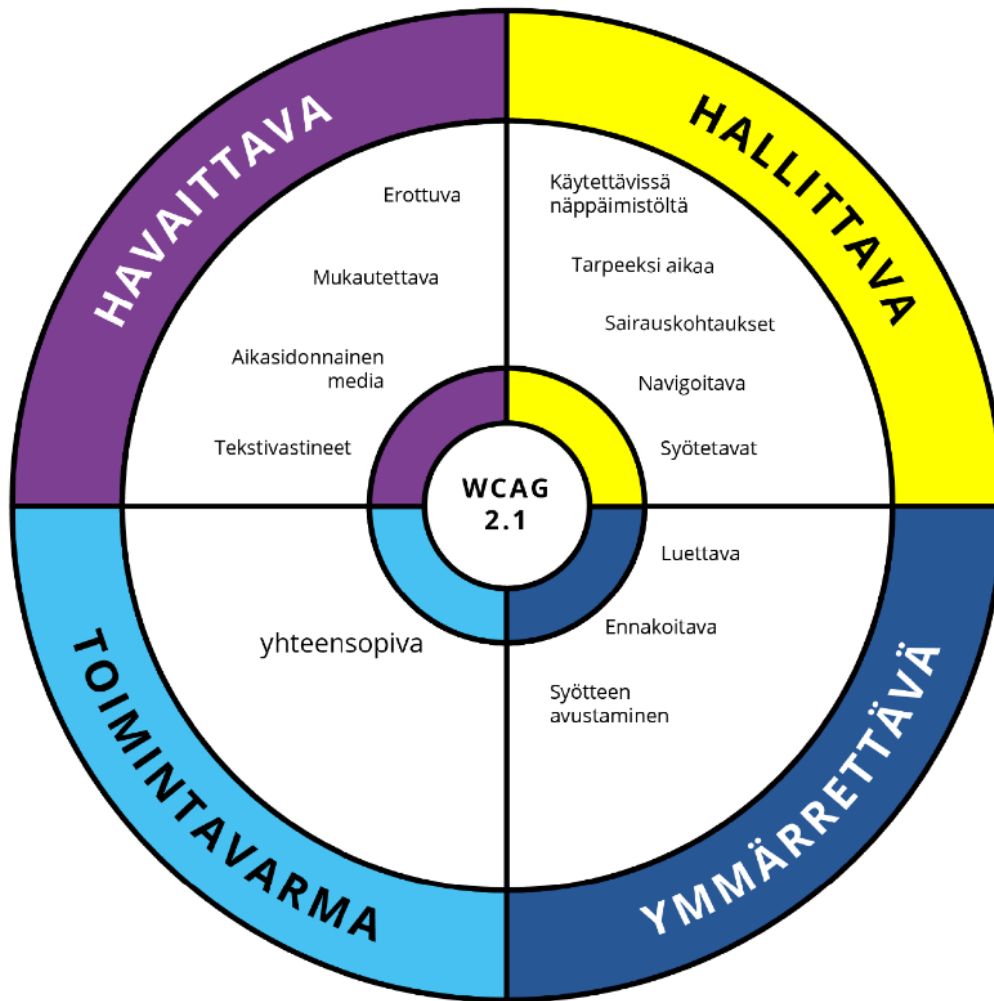
käyttää. Lomake-elementit tulee asianmukaisesti otsikoida ja käyttäjille tulee antaa riittävästi aikaa ohjeiden lukemiseen sekä komentojen suorittamiseen.

- **Ymmärrettävä**

Palvelun sisältö ja käyttöliittymät tulee esittää käyttäjälle ymmärrettävästi. Esimerkiksi tekstin kieli tulee kertoa ohjelmallisesti ruudunlukijalle ja käyttäjää ohjeistaa virhetilanteissa asianmukaisesti. Asioiden ei pidä tapahtua käyttäjälle yllätyksenä, vaan käyttäjän on voitava ennakoida, mitä hänen valinnoistaan seuraa.

- **Toimintavarma**

Palvelun pitää olla riittävän toimintavarma, jotta avustavat teknologiat voivat sen sisällön lukea ja palvelua ohjailla virheittä. Esimerkiksi verkkosivuston HTML-scriptin tulee olla virheetöntä. Verkkokaupassa mahdolliset muutokset vaikkapa ostoskorin tuotteiden lukumäärään tulee näyttää tavalla, jonka avustava teknologia osaa kertoa käyttäjälle.



Ohjeet

WCAG-ohjeistuksen pääperiaatteet sisältävät yhteensä 13 ohjetta.

Esimerkiksi ohje 1.4 Erottuva kuuluu: *Helpota käyttäjiä näkemään ja kuulemaan sisältö sekä erota etuala taustasta.*

Ohjeet antavat digitaalisen palvelun kehittäjille työskentelyn suuntaviivat, joilla voidaan varmistaa, että digitaalisen palvelu on saavutettava erilaisille käyttäjille.

Onnistumiskriteerit

Ohjeet sisältävät yksityiskohtaiset onnistumiskriteerit, joita on yhteensä 78. Kriteereissä on kerrottu, mitä palvelulta vaaditaan, jotta se täyttää saavutettavuusvaatimukset.

Kriteerit on jaettu kolmeen eri tasoon eli

- A-tason kriteereihin
- AA-tason kriteereihin
- AAA-tason kriteereihin.

Esimerkiksi ohjeen 1.4 Erottuva onnistumiskriteeri 1.4.4 on Tekstin koon muuttaminen (Taso AA)

Lukuun ottamatta tekstitystä ja tekstiä esittäviä kuvia, tekstin kokoa voidaan muuttaa ilman avustavaa teknologiaa aina 200 prosenttiin asti ilman sisällön tai toiminnallisuuden menettämistä.

Digipalvelulaki velvoittaa toimijoita noudattamaan A- ja AA-tason kriteerejä. Niitä on alun perin yhteensä 50, mutta laissa on yksi poikkeus alkuperäiseen kriteeristöön verrattuna. Suoria lähetyksiä ei tarvitse tekstittää, vaikka niitä koskeva kriteeri onkin AA-tason kriteeri 1.2.4 Tekstitys (suorissa lähetyksissä). Näin ollen laki velvoittaa jokaista organisaatiota noudattamaan yhteensä 49:ää saavutettavuuskriteeriä, kun digitaalista palvelua suunnitellaan ja ylläpidetään.

On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että näitä kriteerejä noudattamalla varmistamme vain saavutettavuuden minimitasen. Mikään ei estä noudattamasta AAA-tason kriteerejä!

Tutustu lähemmin ohjeisiin ja kriteereihin

Saavutettavuusvaatimukset.fi-sivustolta löydät [ohjeet ja kriteerit sekä käytännön esimerkkejä](#).
[Videosarjassa kerrotaan, kuinka toteutat saavutettavuusvaatimuksia käytännössä.](#)

Hyvä! Nyt tiedät, mihin tekniset saavutettavuusvaatimukset perustuvat ja mistä löydät kriteerit, kun tarvitset niitä saavutettavuusselosteen tekemistä varten. Sen tekemisen opit seuraavassa osiossa.

8. Tee saavutettavuusseloste ja ylläpidä sitä

Jokaisessa digitaalisessa palvelussa on oltava oma saavutettavuusseloste.

Saavutettavuusseloste tehdään käyttäjiä varten

Saavutettavuusselosteessa kuvataan digipalvelun saavutettavuuden tila ja mahdolliset poikkeamat saavutettavuusvaatimuksista. Sen tarkoitus on palvella käyttäjiä ja kertoa heille, jos digitaalisessa palvelussa on sellaista sisältöä, joka ei ole saavutettavaa. Esimerkiksi jos digitaalisen palvelun kontrastit eivät ole riittävät tai siellä on julkaistu videoita, joita ei ole tekstitetty, pitää tämä tieto kertoa saavutettavuusselosteessa, jos puutetta ei voi saman tien korjata.

Seloste kertoo, miten saavutettava palvelu on

Saavutettavuusselosteen sisältö on määritelty EU-tasolla, eli jokaisen saavutettavuusselosteen Euroopassa pitää sisältää samat tiedot:

1. mitä digitaalista palvelua saavutettavuusseloste koskee
2. kuka on arvioinut palvelun saavutettavuuden ja milloin se on tehty
3. mikä on digitaalisen palvelun saavutettavuuden tila
4. mitä saavutettavuuspuutteita digitaalisessa palvelussa on ja miksi ne eivät vielä ole vaatimusten mukaisia
5. sen verkkolomakkeen tai sähköpostin osoite, jonka kautta organisaatiolle voi antaa saavutettavuuspalautetta
6. valvontaviranomaisen tiedot eli Suomessa Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikön yhteystiedot.

Saavutettavuusselosteessa on myös kerrottava, jos palvelussa on sellaisia sisältöjä, jotka eivät ole saavutettavia. Näin täytyy tehdä myös sisällöille, joiden ei digipalvelulain mukaan tarvitse olla saavutettavia. Näitä sisältöjä ovat

- ennen 23.9.2018 julkaistut tiedostot, joita asiakkaat eivät tarvitse asiointiin
- ennen 23.9.2020 julkaistut videot ja äänitiedostot
- kartat silloin kun niitä ei ole tarkoitettu navigointikäyttöön.

Myös arkistoiduissa digitaalisissa palveluissa on oltava saavutettavuusseloste, jos arkistointi on tehty 23.9.2019 jälkeen. Ennen 23.9.2019 arkistoituun digitaaliseen palveluun tai digitaalisen palvelun arkistoituun sisältöön ei sovelleta saavutettavuusvaatimuksia. Arkistoitu sisältö on sellaista, johon ei tehdä muutoksia, sitä ei päivitetä eikä sisältöä tarvita aktiivisiin hallinnollisiin prosesseihin.

Saavutettavuusselosteeseen saa myös lisätä vapaaehtoista sisältöä eli kertoa sellaisista saavutettavuutta edistävistä toimenpiteistä, joita omassa organisaatiossa on tehty digipalvelulain velvoitteiden lisäksi.

Saavutettavuusseloste pitää julkaista sivustolla sellaisessa paikassa, josta asiakas löytää sen helposti, esimerkiksi sivun footerissa eli sivuston alareunassa.

“Pitääkö jokaisessa palvelussa olla saavutettavuusseloste vai riittääkö, että kunnan verkkosivuilla on yksi seloste, joka kattaa kaikki palvelumme?”

- Asiakkaan kysymys saavutettavuusvalvonnan yksikölle

Yhden verkkotunnuksen alla voi olla useita palveluja ja alidomaineja. Suosittelemme laatimaan saavutettavuusselosteen ns. palvelukohtaisesti eli yhden verkkotunnuksen alla voi olla useita selosteita. Tämä helpottaa teidän työtänne sekä selosteiden ylläpitoa ja auttaa käyttäjää löytämään tarpeellisen tiedon nopeasti.

Selvitä palvelun saavutettavuuden tila

Saavutettavuusvaatimukset.fi-verkkosivuilla on työkalu saavutettavuusselosteen laatimista varten. Ennen selosteen laatimista tulee selvittää, mikä on kyseisen digitaalisen palvelun saavutettavuuden tila ja mitä tietoja selosteelle pitää täyttää.

Saavutettavuusselostetta ei voi täyttää ilman näitä tietoja. Käytännössä tämä vaatii, että joku on arvioinut palvelun saavutettavuuden tilan. Arvion voi tehdä itse, tai sen voi teettää asiantuntijayrityksellä.

Kun digipalvelun saavutettavuuden tila on tiedossa, se pitää kertoa selosteessa. Sellaiset digitaaliset palvelut, joissa ei ole yhtään puutteita, ovat harvassa. Puutteet pitää kertoa saavutettavuusselosteessa.

Jotta voit tehdä saavutettavuusselosteen, sinun pitää tietää saavutettavuuspuutteet kriteeritasolla.

Selosteen tekeminen vaatii ymmärrystä digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksista eli [WCAG-kriteereistä](#), sillä selosteeseen pitää merkitä kriteerikohtaisesti, mitä puutteita digitaalisessa palvelussa on.

Saavutettavuuspuutteen merkitseminen selosteeseen

Kun listaat selosteeseen saavutettavuuspuutteita, sinun pitää tehdä käytännössä kaksi asiaa jokaisen puutteen kohdalla: kertoa omin sanoin, mistä on kyse, ja valita, mikä saavutettavuuskriteeri ei täyty.

Puutteet listataan saavutettavuusselosteen kohdassa *ei-saavutettava sisältö*.

Saavutettavuusvaatimukset.fi-sivustolla on työkalu saavutettavuusselosteen tekemistä varten.

Esimerkiksi jos palvelussasi on videoitu johtajan haastattelu, jota ei ole tekstitetty, toimi näin:

- Kirjoita saavutettavuusselosteeseen omin sanoin, että videosta puuttuu tekstitykset. *Video johtajan haastattelusta, julkaistu 24.9.2020, tekstitys puuttuu.*
- Sitten valitse saavutettavuuskriteeri, joka ei täyty. Tässä tapauksessa se on *kriteeri 1.2.2 Tekstitys (tallennettu)*.

☒ **1. Verkkosivusto ei ole vielä kaikilta osin vaatimusten mukainen**

Jos verkkosivustosi ei ole vielä vaatimusten mukainen, kirjaa puutteet tähän kriteeritasolla. Puutteet tulee korjata mahdollisimman pian.

Havaittava



Otsikoi puute 1.

Johtajan haastatteluvideo

Kuvaile saavuttamaton sisältö ja sen puutteet

Video johtajan haastattelusta, julkaistu 24.9.2020, tekstitys puuttuu.

Saavutettavuusvaatimukset, jotka eivät täyty

Valitse yksi tai useampi

<input type="checkbox"/>	1.2.1 Pelkkä audio tai pelkkä video (tallennettu) A	+
<input checked="" type="checkbox"/>	1.2.2 Tekstitys (tallennettu) A	+
<input type="checkbox"/>	1.2.3 Kuvailutulkkaus tai mediavastine (tallennettu) A	+
<input type="checkbox"/>	1.2.4 Tekstitys (suorissa lähetyksissä) AA	+
<input type="checkbox"/>	1.2.5 Kuvailutulkkaus (tallennettu) AA	+

Tutustu tarkemmin ja kokeile saavutettavuusselostetyökalua

- [AVIn saavutettavuusselostetyökalu](#)
- [Ohjeet työkalun käyttöön](#)
- [EU:n saavutettavuusselostemalli](#) (liite 1)

Kohtuuton rasite

Kohtuuton rasite on digipalvelulaista löytyvä käsite. Saavutettavuusvaatimuksista voi poiketa tietyiltä osin ja tilapäisesti, jos saavutettavuusvaatimusten toteuttaminen aiheuttaisi organisaatiolle kohtuutonta rasitetta.

“Olemme ottamassa käyttöön uutta digitaalista ajanvarauspalvelua verkkosivuillamme. Olemmeko ymmärtäneet oikein, että voimme vedota kohtuuttomaan rasitteeseen, koska ajanvarauspalvelu ei ole saavutettava?”

- Asiakkaan kysymys saavutettavuusvalvonnan yksikölle

Kohtuuttomaan rasitteeseen ei voi vedota koko digitaalisen palvelun osalta, eikä kohtuuttomaan rasitteeseen voi vedota silloin, kun otetaan käyttöön täysin uusi digitaalinen palvelu.

Kohtuuttomaan rasitteeseen voi vedota ainoastaan ennakkoon tehdyn arvion perusteella ja tietyn määräajan. Arvio tehdään aina tapauskohtaisesti jokaisen palvelun kohdalla. Esimerkiksi voi olla tilanteita, joissa jokin digitaalisen palvelun osio on elinkaarensa päässä ja se ollaan korvaamassa pian uudella ja saavutettavalla palvelulla, joten vanhan sovelluksen tai palvelun päivittäminen saavutettavuusvaatimusten mukaiseksi ei ole järkevää.

Arvion kohtuuttomaan rasitteen aiheutumisesta organisaatiollenne teette te itse.

Valvontaviranomainen ei voi tehdä tätä arviota puolestanne eikä kohtuuttoman rasitteen käyttöön voi pyytää ennakkoon lupaa. Arvio perustuu siis organisaation omaan arvioon.

Kun teette arvion siitä, että digitaalisen palvelun tietyn osan saavutettavaksi tekeminen aiheuttaisi teille kohtuutonta rasitetta, tulee teidän myös ilmoittaa aika, milloin digitaalinen palvelu on saavutettava. Tämä aika ja perustelut kohtuuttomaan rasitteeseen vetoamisesta on kerrottava saavutettavuusselosteessa. Käyttäjillä on oikeus pyytää lisätietoa siitä, miksi olette vedonneet kohtuuttomaan rasitteeseen.

Kun harkitsette, voitteko vedota kohtuuttomaan rasitteeseen, ottakaa huomioon seuraavat asiat. Näitä punnitaan, kun arvioidaan mahdollisuutta vedota kohtuuttomaan rasitteeseen:

- vammaisten henkilöiden tarpeet käyttää kyseistä palvelua

- palveluntarjoajan koko
- palveluntarjoajan taloudellinen asema, sen toiminnan luonne ja laajuus.

Voi siis sanoa, että mitä isompi toimija on ja mitä merkittävämpi digitaalinen palvelu on kyseessä, sitä vaikeampi on hyväksyttävien perusteiden vedota kohtuuttomaan rasitteeseen.

Nyt on saavutettavuusselosteen tekeminen periaatteessa hallussa, eikö vain? Seuraavassa osiossa kerromme vielä kolmannesta vaatimuksesta, joka on saavutettavuuspalautteen vastaanottaminen.

9. Ota vastaan palautetta saavutettavuudesta

Käyttäjillä on oikeus antaa palautetta, jos digitaalinen palvelu ei ole saavutettava.

Vastaa palautteeseen viipymättä

Kolmas noudatettava vaatimus on ottaa vastaan palautetta. Organisaatiolla pitää olla digitaalisessa palvelussaan palautekanava, eli yhteyshenkilöt (verkkolomake tai sähköposti), jonka kautta organisaatiolle voi antaa saavutettavuuspalautetta.

Asiakkaan on saatava ilmoitus siitä, että saavutettavuuspalautte on vastaanotettu. Varsinainen vastaus palautteeseen asiakkaalle on annettava viipymättä, mutta viimeistään 14 vuorokauden kuluessa.

Sen lisäksi, että asiakas voi antaa palautetta havaitsemistaan saavutettavuuspuutteista, voi hän myös pyytää materiaalia itselleen saavutettavassa muodossa. Esimerkiksi jos sivustolla on kartta, jokin vanha video tai asiakirja, jota digipalvelulain mukaan ei ole tarvinnut tehdä saavutettavaksi, voi asiakas silti pyytää, että hän saisi sisällön itselleen saavutettavassa muodossa.

Jos asiakkaan esittämä pyyntö on kohtuullinen, tulee materiaali antaa hänelle saavutettavassa muodossa. Jos pyyntö ei organisaation mielestä ole kohtuullinen, tulee asiakkaan saada kirjallinen todistus, jossa on perustelut sille, miksi pyyntö ei ole kohtuullinen.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa vastaukseen tai hän ei saa vastausta ollenkaan, hän voi tehdä siitä ilmoituksen meille Etelä-Suomen aluehallintoviraston saavutettavuusvalvonnan yksikölle. Käsitlemme kaikki ilmoitukset ja olemme tarvittaessa yhteydessä molempiin osapuoliin eli asiakkaaseen ja organisaatioon.

Saavutettavuuspalaute on arvokasta, sillä sitä kautta saadaan suoraan tietoa, jos jokin digipalvelussa ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla. Tätä tietoa voidaan hyödyntää kehitystyössä ja tehdä jatkossa parempia ja saavutettavampia palveluja.

“Saavutettavuusvalvonnan yksikön oman verkkosivuston, saavutettavuusvaatimukset.fi, kohdalla olemme jo huomanneet, kuinka saavutettavuuspalaute on auttanut meitä kehittämään palveluamme käyttäjäystävällisemmäksi.”

- Eetu Komsu, ylitarkastaja, saavutettavuusvalvonnan yksikkö

Olet nyt käynyt läpi saavutettavuusvaatimukset ja tiedät, mistä onnistumiskriteerit löytyvät. Tiedät, mitä tietoja tarvitset, jotta voit täyttää saavutettavuusselosteen ja ottaa vastaan palautetta. Oma roolisi vaatimusten toteutumisesta organisaatiossanne voi kuitenkin vielä olla epäselvä. Seuraavassa osiossa pohdimme, miten vastuuta kannattaa jakaa.

10. Sovi vastuut ja roolit organisaatiossa

Digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia ei kannata säikähtää! Saavutettavuuskriteeristö on laaja ja osin vaikeaselkoinen, mutta sinun ei tarvitse tuntea sitä kaikenkattavasti. Oleellista on, että ymmärrät kokonaisuutta siinä määrin, että osaat syventyä oman työsi kannalta keskeisiin saavutettavuusohjeisiin.

Osa saavutettavuuskriteereistä liittyy esimerkiksi digipalvelun graafiseen ilmeeseen, rakenteeseen ja toiminnallisiin, toiset sisällöntuotantoon.

- Graafisen ilmeen osalta on huolehdittava esimerkiksi siitä, että painikkeen ja taustan välinen tummuuskontrasti on riittävä, jotta kaikki erottavat painikkeen taustasta.

- Hyvä tekninen toteutus varmistaa esimerkiksi sen, että painikkeessa oleva teksti on sama näkeville ja ruudunlukuohjelmaa käyttäville.
- Sisällöntuotannossa pitää muistaa esimerkiksi käyttää oikeaa otsikkorakennetta, kirjoittaa kuville vaihtoehtoiset tekstit ja käyttää kuvaavia linkkitekstejä.

Myös uusien digipalvelujen hankintavaiheessa on osattava ottaa huomioon saavutettavuus.

Jonkun on myös vastattava siitä, että organisaation digipalvelussa on ajankohtainen saavutettavuusseloste, ja varmistettava, että asiakkaiden palautteisiin vastataan asiantuntevasti.

Saavutettavuuden varmistaminen ja sen ylläpitäminen perustuvat siihen, että meistä jokainen ymmärtää, mikä saavutettavuudessa on keskeistä omassa työssä.

Digipalvelulaki ei velvoita siihen, että organisaatioissa olisi saavutettavuudesta vastaava henkilö tai työryhmä. Osa toimijoista on kuitenkin havainnut tällaisen käytännön hyväksi. Se voi sujuvoittaa saavutettavuuden huomioimista ja säästää resursseja pitkällä aikavälillä. Sopisikohan tällainen toimintamalli myös sinun organisaatioosi?

Hienoa! Nyt tiedät, miten noudatatte saavutettavuusohjeita, ylläpidätte saavutettavuusselostetta ja otatte vastaan palautetta asiakkailta. Jatka seuraavaan osioon, jossa opit, mikä on AVIn saavutettavuusvalvonnan yksikön rooli.

11. Saavutettavuusyksikkö apunasi!

Me edistämme saavutettavuutta kanssasi. Ohjaamme ja neuvomme saavutettavuuskysymyksissä ja valvomme digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten toteutumista.

AVI jakaa tietoa

Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on saavutettavuusvalvonnan yksikkö eli saavutettavuustiimi. Tehtävämme on edistää saavutettavuutta Suomessa, mutta myös ohjata, valvoa ja määrätä organisaatioita tekemään palveluistaan saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Keskeinen osa työtämme on edistää tietoisuutta saavutettavuudesta. Sitä teemme järjestämällä muun muassa webinaareja ja päivittämällä ajankohtaista tietoa saavutettavuudesta verkkosivullemme.

Useimmista tapahtumista ja webinaareista löytyy myös tallenne, joten aiheeseen voi palata tai tutustua myös jälkeenpäin. Tilaa myös uutiskirjeemme, josta saat ajankohtaisimmat tiedot.

Ylläpidämme verkkosivustoa, jossa jaamme digipalvelulain saavutettavuusvaatimusten lisäksi tietoa siitä, miten muut ovat edistäneet saavutettavuutta ja ratkaisseet saavutettavuuteen liittyviä asioita. Sinun ei siis tarvitse jäädä yksin, vaan voit saada apua ja inspiroitua muiden tekemästä työstä!

Tutustu sivustoon saavutettavuusvaatimukset.fi.

Valvonta ja raportointi

Etelä-Suomen aluehallintovirasto valvoo digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia ja niiden toteutumista.

Valvontaa teemme EU:n ohjeiden mukaan. Valvontaa tehdään joka vuosi ja valvottavien kohteiden määrä perustuu jokaisen jäsenvaltion asukaslukuun. Suomessa valvottavien määrä on noin 260 sivustoa vuodessa. Otannan teemme yhteistyössä vammaisjärjestöjen ja eri ikäryhmiä edustavien järjestöjen kanssa, ja se vaihtelee vähän vuosittain.

Olemme myös yhteydessä niihin toimijoihin, joita valvomme, jotta he saavat tiedon valvonnasta ennen sen alkua. Kun valvonta on suoritettu, saavat he tietoa siitä, mikä valvonnan tulos heidän kohdallaan on. Raportoimme EU:lle kolmen vuoden välein valvonnan tuloksista.

Teemme aktiivista sidosryhmäyhteistyötä niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin. Esimerkiksi vammaisjärjestöjen ja eri ikäryhmiä edustavien järjestöjen kanssa kokoonnumme kuulemistilaisuuksiin ja EU-tapaamisissa pyrimme löytämään yhteisiä linjauksia EU:n sisällä.

Ilmoitukset

Vuosittaisen valvonnan lisäksi käsittelemme ilmoituksia, joita ihmiset tekevät verkkopalvelujen saavutettavuuspuutteista.

Otamme vastaan ilmoituksia asiakkailta ja käsittelemme ne. Jos asiakas on tehnyt meille ilmoituksen saavutettavuuspuutteista, otamme tapauskohtaisesti yhteyttä palveluntarjoajaan.

[Verkkosivuiltamme voit lukea, mitkä ovat asiakkaan oikeudet.](#) Teksti on julkaistu myös selkokielellä ja molemmilla kotimaisilla viittomakielillä.

12. Testaa osaamisesi

Hienoa! Olet nyt käynyt läpi koko koulutuksen. Nyt on aika kerrata, mitä jäi mieleen! Testissä on 10 kysymystä. Oikeat vastaukset on kerrottu lopussa.

Kysymykset

1. Onko organisaatiossasi oltava saavutettavuusvastaava?

- Kyllä
- Ei

2. Montaako saavutettavuuskriteeriä digipalvelulaki velvoittaa noudattamaan?

- 49
- 72
- Ei yhtään

3. Saako saavutettavuusselosteen täyttää itse?

- Kyllä
- Ei, sitä varten pitää palkata ammattilainen

4. Onko asiakkaan saavutettavuuspalautteeseen pakko vastata?

- Kyllä
- Ei

5. Velvoittaako digipalvelulaki kielelliseen ymmärrettävyyteen?

- Kyllä
- Ei

6. Kuinka usein saavutettavuusselostetta pitää päivittää?

- Saavutettavuusselosteen tulee olla ajan tasalla, ja se tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.
- Seloste pitää päivittää jokaisen pienenkin sisältöpäivityksen yhteydessä.
- Riittää, kun selosteen tekee kerran.

7. Voiko uusien palvelujen kohdalla vedota kohtuuttomaan rasitteeseen?

- Ei voi. Jos otetaan käyttöön täysin uusi digipalvelu, täytyy sen olla saavutettava eikä poikkeukseen voi vedota.
- Kyllä voi, kohtuuttomaan rasitteeseen voi vedota aina.
- Voi, mutta vain tietyn ajanjakson.

8. Voiko kohtuuttomaan rasitteeseen vedota hamaan tulevaisuuteen?

- Ei voi. Jos vetoamme kohtuuttomaan rasitteeseen jonkin palvelun kohdalla, meidän pitää myös määritellä kuinka pitkästä ajasta on kyse.
- Voi toki, ja silloinhan ei digipalvelulain saavutettavuusvaatimuksia tarvitsekaan noudattaa koskaan.
- Voi, mutta meidän pitää pyydettäessä antaa asiakkaille tieto verkkosivun sisällöstä saavutettavassa muodossa.

9. Velvoittavatko digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset vain viranomaisia?

- Kyllä, vaatimukset koskevat vain valtiota ja kuntia.
- Ei, digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset koskevat myös monia muita toimijoita, esimerkiksi julkisoikeudellisia laitoksia.

10. Mitä voit tehdä, jos et voi käyttää viranomaisen digitaalista palvelua, koska se ei ole saavutettava?

- Voin antaa palautetta digitaalisen palvelun julkaisijalle, ja jos en saa vastausta tai jos puutetta ei korjata, voin tehdä ilmoituksen valvovalle viranomaiselle.
- En mitään. Jotkin viranomaisen digitaaliset palvelut vain eivät ole saavutettavia.
- En mitään. Voin jäädä odottamaan, että se joskus korjataan saavutettavaksi.

Vastaukset

1. Onko organisaatiossasi oltava saavutettavuusvastaava?

- Digipalvelulaki ei velvoita siihen, että organisaatiossa on saavutettavuusvastaava. Se saattaa kuitenkin olla hyvä idea, sillä näin joku koordinoi organisaatiossasi tehtävää saavutettavuustyötä.

2. Montaako saavutettavuuskriteeriä digipalvelulaki velvoittaa noudattamaan?

- Digipalvelulaki velvoittaa noudattamaan kansainvälisten saavutettavuusohjeiden eli WCAG-ohjeistuksen 49:ää A- ja AA-tason kriteeriä.

3. Saako saavutettavuusselosteen täyttää itse?

- Arvioinnin saa tehdä itse tai tilata arvioinnin ulkopuoliselta. Saavutettavuusselosteeseen pitää merkitä, kuka on tehnyt saavutettavuusarvioinnin, mutta organisaatio voi valita, tekeekö se sen itse vai tilaako se arvioinnin asiantuntijayritykseltä.

4. Onko asiakkaan saavutettavuuspalautteeseen pakko vastata?

- Kyllä. Vastaus on annettava 14 vuorokauden kuluessa.

5. Velvoittaako digipalvelulaki kielelliseen ymmärrettävyyteen?

- Digipalvelulaki ei velvoita sisällön kielelliseen ymmärrettävyyteen, mutta muu lainsäädäntö velvoittaa.

6. Kuinka usein saavutettavuusselostetta pitää päivittää?

- Saavutettavuusselosteen tulee olla ajan tasalla, ja se tulee päivittää vähintään kerran vuodessa.

7. Voiko uusien palvelujen kohdalla vedota kohtuuttomaan rasitteeseen?

- Uusien digitaalisten palvelujen kohdalla ei voi vedota kohtuuttomaan rasitteeseen, vaan niiden tulee olla saavutettavuusvaatimusten mukaisia heti, kun ne julkaistaan.

8. Voiko kohtuuttomaan rasitteeseen vedota hamaan tulevaisuuteen?

- Kohtuuttomaan rasitteeseen voi vedota vain tilapäisesti.

9. Velvoittavatko digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset vain viranomaisia?

- Digipalvelulain saavutettavuusvaatimukset koskevat viranomaisten lisäksi myös monia muita toimijoita, esimerkiksi julkisoikeudellisia laitoksia.

10. Mitä voit tehdä, jos et voi käyttää viranomaisen digitaalista palvelua, koska se ei ole saavutettava?

- Jokaisella on oikeus antaa palautetta palvelun saavutettavuudesta ja tarvittaessa tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle.

13. Palaute ja itsearviointi

Annathan meille palautetta koulutuksen sisällöstä. Samalla voit reflektoida ja arvioida omaa oppimistasi. Pohdi, miten viet oppimasi asiat käytäntöön. Muuttuuko jokin? Mitä tarvitaan lisää, jotta voisit hyödyntää oppimaasi vielä paremmin ja tehokkaammin?

Palautteesi auttaa paitsi sinua viemään oppimasi asiat käytäntöön myös meitä tekemään entistä vaikuttavampia koulutuksia.

[Vastaa palautekyselyyn.](#)

Miten tästä eteenpäin?

- Innosta omalla esimerkilläsi
- Motivoi muita
- Haasta kollega koulutuksen pariin
- Verkostoidu muiden oppijoiden kanssa
- Keskustele avoimesti oppimastasi
- Jaa tietoa työyhteisössäsi! Kenelle sinun nyt kannattaisi jakaa tietoa saavutettavuudesta omassa organisaatiossasi?

Työryhmä

Emilia Ojala, Saavutettavuusvalvontayksikön päällikkö, Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Viena Rainio, ylitarkastaja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Eetu Komsu, ylitarkastaja, Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Tuotanto

eOppiva 2020