



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Anu Muittari

Saavutettavuus yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä

Kirjastotyöntekijöiden käsityksiä saavutettavuudesta ja sen
toteuttamismahdollisuuksista

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Viestintätieteiden Pro gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2021

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Anu Muittari		
Tutkielman nimi:	Saavutettavuus yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä: Kirjasto-työntekijöiden käsityksiä saavutettavuudesta ja sen toteuttamismahdollisuuksista		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Oppiaine:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma		
Työn ohjaaja:	Arto Lanamäki		
Valmistumisvuosi:	2021	Sivumäärä:	62

TIIVISTELMÄ:

Digitalisaation myötä viestinnän ja palveluiden saavutettavuuden merkitys on kasvanut yhteiskunnassa. EU:n saavutettavuusdirektiivi ja sitä seurannut kansallinen lainsäädäntö velvoittavat julkista sektoria tuottamaan digitaaliset palvelunsa saavutettavasti. Yleiset kirjastot ovat tärkeä ja ihmisiä lähellä oleva julkisen sektorin palvelu, jonka jokainen kunta on velvollinen järjestämään. WCAG-ohjeistusten avulla voidaan parantaa verkkosisältöjen saavutettavuutta, mutta saavutettavuus on tärkeä huomioida myös muissa kuin verkkosisällöissä. Monimuotoisella saavutettavalla asiakasviestinnällä tavoitetaan enemmän vastaanottajia, ja luodaan myös pohjaa kaikkien osallisuudelle.

Tämän pro gradu -tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten saavutettavuutta huomioidaan yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä. Tutkimuksessa haastateltiin kahdeksaa yleisen kirjaston työntekijää kahdessa keskenään erilaisessa kaupungissa. Haastatteluilla selvitettiin, miten kirjaston työntekijät suhtautuvat saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen, ja millaisiksi he kokevat omat mahdollisuutensa toteuttaa vaatimuksia työssään. Kahden eri kaupungin kirjastojen työntekijöitä haastatteleamalla pystyttiin myös vertaamaan, onko työntekijöiden kokemuksissa ja suhtautumisessa saavutettavuuteen eroja.

Tämän tutkimuksen mukaan kirjastotyöntekijät pitävät saavutettavuutta hyvin tärkeänä asiakasviestinnässä, mutta sisällön tuottaminen kaikkien saavutettavuusvaatimusten mukaisesti koetaan vielä haasteelliseksi. Kahden eri kaupungin yleisten kirjastojen työntekijöiden kokemuksissa ja suhtautumisessa saavutettavuuteen on paljon yhtäläisyyksiä, mutta tutkimuksessa mukana olleissa kirjastoissa oltiin haastatteluajankohtana saavutettavuuden edistämistyössä eri vaiheissa. Käsityksissä saavutettavuudesta ja sen osa-alueiden merkityksistä oli myös eroja. Saavutettavuus ei ole uusi asia kirjastoille, mutta verkkosisältöjen saavutettavuusvaatimukset vaativat uuden tiedon ja työprosessien omaksumista, ja lisäävät työn määrää. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että julkisella sektorilla ruohonjuuritasolla on tehty työtä saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseksi, ja työ jatkuu edelleen.

Yleisten kirjastojen ja muiden julkisen sektorin organisaatioiden tulee ohjeistaa ja tukea työntekijöitään asiakasviestinnän saavutettavuuden varmistamisessa. Jatkossa voisi olla hyödyllistä tutkia, kuinka muilla julkisen sektorin toimialoilla on pystytty vastaamaan verkkosisältöjen ja digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksiin, sekä muulla tavoin viestimään ja järjestämään palveluita saavutettavasti. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla julkisen sektorin organisaatioiden sisäisen viestinnän merkitys digitalisaation mukanaan tuomissa uudistuksissa.

AVAINSANAT: saavutettavuus, osallistaminen, yleiset kirjastot, asiakasviestintä, yhdenvertaisuus, temaattinen analyysi.

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	7
1.2	Tutkimusmenetelmä	9
1.3	Tutkimusaineisto	11
1.3.1	Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hanke	12
1.3.2	Pietarsaaren ja Oulun kirjastojen pilottihankkeet	13
2	Saavutettavuus	15
2.1	Lainsäädäntö	17
2.2	Saavutettava asiakasviestintä	18
2.2.1	Verkkosisältöjen saavutettavuus	20
2.2.2	Kielellinen saavutettavuus	23
2.3	Saavutettavuus ja osallistaminen	24
3	Yleiset kirjastot julkisen sektorin palveluna	28
4	Temaattinen analyysi kahden yleisen kirjaston asiakasviestinnän saavutettavuudesta	31
4.1	Haastattelujen toteuttaminen	31
4.2	Temaattisen analyysin eteneminen	32
4.3	Kirjastotyöntekijöiden suhtautuminen saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen	36
4.3.1	Saavutettavuus arvona ja velvollisuutena	36
4.3.2	Käsityksiä saavutettavasta asiakasviestinnästä	38
4.3.3	Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän saavutettavuuden merkitys	40
4.4	Kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä mahdollisuuksistaan tuottaa saavutettavaa asiakasviestintäsisältöä työssään	41
4.4.1	Osaaminen ja koulutus	41
4.4.2	Resurssit ja työkalut	42
4.4.3	Työnjako ja työprosessit	45

4.5 Eroja kahden kaupungin kirjastotyöntekijöiden suhtautumisessa saavutettavuuteen ja näkemyksissä saavutettavuuden toteuttamismahdollisuuksista	46
4.5.1 Erot työnjaossa ja työprosesseissa	46
4.5.2 Erot näkökulmissa ja painotusalueissa	47
4.6 Yhteenveto tuloksista	48
5 Päätäntö	51
Lähteet	56
Liitteet	62
Liite 1. Haastattelurunko	62

Kuviot

Kuvio 1. Viestinnän saavutettavuuden osuus osallisuuden toteutumisessa (Kinnunen & Hirvonen, 2020, s. 322-323).	25
Kuvio 2. Analyysin temaattinen kartta.	36
Kuvio 3. Analyysin temaattinen kartta sisältäen alateemojen olennaiset sisällöt.	50

Taulukot

Taulukko 1. WCAG-periaatteet (Selovuo, 2019).	22
Taulukko 2. Temaattisen analyysin eteneminen (Braun & Clarke, 2006).	33
Taulukko 3. Esimerkkejä haastattelusitaattien pelkistämisestä alustaviksi teemoiksi.	34

1 Johdanto

Yleisissä kirjastoissa, kuten julkisella sektorilla muutenkin, tuotetaan paljon asiakasviestintää eri muodoissa ja eri viestintäkanavien kautta. Yleiset kirjastot ovat tärkeä ja ihmisiä lähellä oleva julkisen sektorin palvelu, jonka jokainen kunta on kirjastolain (laki yleisistä kirjastoista 1492/2016) mukaan velvollinen järjestämään. Asiakasviestintäsisältöä yleisissä kirjastoissa tuottavat työntekijät voivat olla taustoiltaan ja osaamiseltaan hyvin erilaisia, ja viestintä on yksi monista osa-alueista heidän työssään. Saavutettavuuden huomioiminen voi jäädä muiden tärkeiden asioiden jalkoihin, ja toisaalta saavutettavuuden huomioimisen sisällyttäminen totuttuihin työprosesseihin voi olla hidasta.

Saavutettavalla viestinnällä pyritään tavoittamaan ja palvelemaan erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä mahdollisimman yhdenvertaisesti. Jotta kaikki ihmiset voisivat saada tietoa, osallistua ja hyötyä digitalisaation mahdollisuuksista, täytyy ihmisten erilaisuus viestinnän ja palveluiden vastaanottajina huomioida niin järjestelmiä kehitettäessä, kuin viestintäsisältöä luotaessa. Hirvonen ja muut (2020, s. 5) kiteyttävät viestinnän saavutettavuuden tavoitteeksi huolehtia siitä, että viestintä ei muodostu kenellekään esteeksi eikä sulje ketään pois, vaan monimuotoisuudessaan tavoittaa erilaiset ihmiset erilaisine tarpeineen.

Digitalisaation myötä viestinnän saavutettavuus on noussut entistäkin tärkeämmäksi tavoitteeksi yhteiskunnassa, ja saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa erityisesti julkisen hallinnon palveluiden digitalisoimista. Joulukuussa 2016 tuli voimaan saavutettavuusdirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi julkisen sektorin elinten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta 2016/2102). Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan (Valtionvarainministeriö 2020). Saavutettavuusdirektiivi toimeenpantiin digilailalla (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019).

Saavutettavuuden huomioiminen palveluiden suunnittelussa luo pohjaa osallisuudelle. Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihminen voi tuntea kuuluvuutta yhteisöön ja toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisesti muiden kanssa lähtökohdistaan riippumatta. Hän voi hankkia tietoa, osallistua päätöksentekoon ja käyttää palveluita. Yleiset kirjastot ovat avainasemassa osallistamisen edistämässä. Yleisillä kirjastoilla on perinteisestikin ollut yhteiskunnallisen taustavaikuttajan rooli. Ne ovat luoneet edellytyksiä, joita kansalaiset ovat tarvinneet osallistuakseen yhteiskuntaan ja yhteiskunnalliseen keskusteluun. (Pilpula & Pääkkölä, 2020)

Tämän tutkimuksen kohteena ovat yleisissä kirjastoissa asiakasviestintäsisältöä tuottavat kirjastotyöntekijät ja heidän käsityksensä saavutettavuudesta ja sen toteuttamisesta työssään asiakasviestinnän parissa. Tässä tutkimuksessa asiakasviestinnällä tarkoitetaan asiakkaille suunnattua viestintäsisältöä, jota kirjastotyöntekijät tuottavat työssään. Sisältö on verkossa eri kanavissa julkaistavaa eri muotoista viestintää, printattua infomateriaalia sekä myös kasvokkain tapahtuvaa suullista asiakasviestintää.

1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten saavutettavuutta huomioidaan yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä, ja onko kirjastotyöntekijöillä mahdollisuuksia toteuttaa saavutettavuusvaatimuksia työssään asiakasviestinnän parissa. Päästäkseni tutkimuksessa tavoitteeseeni olen asettanut avuksi seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Miten kirjaston työntekijät suhtautuvat saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimuksiin, ja millaisiksi he näkevät omat mahdollisuutensa toteuttaa vaatimuksia työssään?
2. Eroavatko kahden kaupungin työntekijöiden näkemykset ja suhtautuminen saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen toisistaan?

Jos kirjastotyöntekijät pystyvät mielestään huomioimaan saavutettavuutta työssään, on hyvä tietää, miten ja minkälaisilla prosesseilla he käytännössä tuottavat asiakasviestintäsisältöä. On kiinnostavaa myös tietää, miten he testaavat ja varmistavat tuottamansa viestintäsisällön saavutettavuutta, ja milloin viestintäsisältö heidän näkökulmastaan on tarpeeksi saavutettavaa. Jos taas kirjastotyöntekijät eivät mielestään pysty huomioimaan saavutettavuutta työssään, on hyvä tietää, mistä se heidän mielestään johtuu. Kirjastotyöntekijöillä itsellään on olennainen näkökulma siihen, mitä saavutettavuusvaatimusten toteuttamisen onnistuminen heidän työssään edellyttäisi.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen taustaksi käsittelen teoriaosuudessa saavutettavuutta yleisesti, ja tuon myös esille saavutettavuuteen tähtäävän suunnittelun periaatteita, joita voi hyödyntää myös viestintäprosessien suunnittelussa. Verkkosisältöjen saavutettavuus on tärkeä osa asiakasviestintää julkisella sektorilla, ja tuonkin teoriaosuudessa esille WCAG 2.1 -ohjeistukset, sekä julkista sektoria saavutettavuuteen velvoittava lainsäädäntö. Käsittelen myös asiakasviestinnän saavutettavuutta kielellisestä näkökulmasta yleisten kirjastojen kontekstissa.

Oleennaista molempiin tutkimuskysymyksiin liittyen on myös yleisten kirjastojen rooli julkisen sektorin palveluna nyky-yhteiskunnassa, joten käsittelen yleisten kirjastojen roolia tutkimuksen teoriaosuudessa. Saavutettavuus on olennainen osa kirjastojen asiakasviestintää, jolla pyritään osallistamaan kuntalaisia, mikä tulee esille myös teoriaosuudessa. Kahden eri kirjaston työntekijöiden suhtautumisia ja kokemuksia vertaamalla voi saada käsityksen siitä, onko saavutettavuustyö suurin piirtein samanlaista erilaisissa kaupungeissa ja kuntaorganisaatioissa, vai onko niissä merkittäviä eroja. Tuon aineistoluvussa esiin lyhyesti tutkimuskohteena olevien kaupunginkirjastojen eroja ja myös perustietoja kyseisistä kaupungeista. Tämän tutkimuksen puitteissa yhteistä valitsemillani kirjastoilla on se, että ne molemmat ovat mukana saavutettavaa asiakasviestintää vaativassa ja osallistamiseen pyrkivässä Sitran fasilitoimassa hankkeessa Kirjastoista kansanvallan foorumeita. Sen vuoksi kerron tutkimusaineisto-osuudessa myös siitä, miten kyseistä hanketta on kirjastoissa toteutettu.

Tällä tutkimuksella saatujen tulosten avulla voidaan saada tietoa siitä, mikä on yleisemminkin ottaen tilanne saavutettavuusvaatimusten huomioimisessa julkisen sektorin palveluissa ruohonjuuritasolla Suomessa, ja onko saavutettavuusdirektiivi ja digilaki saanut kirjastotyöntekijät kiinnittämään enemmän huomiota asiakasviestinnän eri muotojen saavutettavuuteen kokonaisuudessaan.

1.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, ja keräsin aineiston yksilöhaastatteluilla. Laadullisella tutkimuksella pyritään tyypillisesti ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta (Juuti & Puusa, 2020, s. 9). Organisaatioihin sovelletussa laadullisessa tutkimuksessa pyritään tarkastelemaan, kuvaamaan ja tulkitsemaan ihmisten kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä sekä merkityksestä, jonka ihmiset ilmiölle antavat (Puusa & Juuti, 2020, s. 71).

Puusan (2020, s. 111-112) mukaan puolistrukturoidun haastattelun avulla tutkija saa kaikilta haastateltavilta näkemykset tutkimuksessaan keskeisiin ja etukäteen määrittelemiinsä aiheisiin kunkin haastateltavan itse sanoittamina. Puolistrukturoitu haastattelu muistuttaa paljon teemahaastattelua, mutta ne eroavat kuitenkin toisistaan. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on ennalta määrätty, mutta kysymyksiä ja niiden järjestystä ei ole tarkkaan etukäteen aseteltu. Ennalta päätetyt teemat käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta niiden painotukset saattavat vaihdella eri haastattelujen välillä. (Eskola ja muut, 2018). Tässä tutkimuksessa käytetyssä haastattelutavassa oli piirteitä sekä puolistrukturoidusta haastattelusta että teemahaastattelusta. Käytin haastatteluissa tukena kysymysrunkoa, mutta haastattelujen painopisteet vaihtelivat haastateltavien välillä.

Haastattelu on menetelmänä joustava siksi, että tutkijalla on mahdollisuus pyytää haastateltavaa selittämään tai tarkentamaan sanomaansa. Haastattelussa tutkijalla on myös mahdollisuus kiinnittää huomiota ei-kielelliseen viestintään, kuten ilmeisiin ja eleisiin tai

taukoihin. Haastattelussa on keskeistä pyrkiä saamaan mahdollisimman paljon tietoa ja monipuolinen kuva kiinnostuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi voi joskus olla perusteltua antaa haastateltaville etukäteen haastattelun aiheet tai haastattelukysymykset. Aina se ei kuitenkaan ole tarpeen, ja joskus etukäteistieto voi jopa vaikuttaa epätoivotulla tavalla suunnaten, rajaten ja jopa kahliten haastateltavien ajatuksia ennakkoon. Toisaalta tulkintavirheiden välttämiseksi voi olla aiheellista ainakin pyytää haastateltavia tutustumaan aiheeseen etukäteen. (Puusa, 2020, s. 107-109).

Tässä tutkimuksessa on kyseessä tapaustutkimus, koska tutkin yleisten kirjastojen asiakasviestinnän saavutettavuutta kahden kirjaston ja niiden työntekijöiden näkökulmasta. Piekkarin & Welchin (2020, s. 213) mukaan tapaustutkimus on tiukasti sidoksissa sitä ympäröivään kontekstiin, joka koostuu eri tasoista, joita voi myös vertailla keskenään. Omassa tutkimuksessani kontekstina voidaan pitää yleisiä kirjastoja, ja kontekstin vertailtavissa olevina alatasoina Pietarsaaren ja Oulun kaupunginkirjastoja.

Analysoin haastatteluilla keräämääni aineistoa temaattisen analyysin periaattein. Tuomen ja Sarajärven mukaan (2018, s. 141) temaattista analyysiä on käytetty 1970-luvulta saakka erityisesti psykologian tutkimuksessa, ja viime vuosina siitä on alettu puhua yhä enemmän. Temaattinen analyysi muistuttaa sisällönanalyysiä, ja joskus puhutaan myös temaattisesta sisällönanalyysistä, mutta niiden menetelmät kuitenkin eroavat toisistaan. Kun sisällönanalyysissä aineistosta poimitaan pelkistettyjä ilmauksia ja muodostetaan niistä luokkia, temaattisessa analyysissä aineistosta tunnistetaan aluksi sitä ohjaavat perus- tai johtoajatukset, joiden ympärille kootaan temaattisen kartan avulla teemaan liittyvä kokonaisuus.

Tuomi & Sarajärvi (2018, s. 141) erottavat temaattisesta analyysistä kaksi pääryhmää, joista toisessa se liitetään suoraan johonkin metodologiseen kokonaisuuteen, ja toisessa se ymmärretään suhteellisen vapaana analyysimetodinä. Tässä tutkimuksessa on kysymyksessä temaattinen analyysi vapaana analyysimetodinä. Vapaana analyysimetodinä ymmärrettynä temaattista analyysiä kuvaavat artikkelissaan Braun ja Clarke (2006, s. 78-

79). Heidän mukaansa temaattinen analyysi pitäisi nähdä kvalitatiivisen analyysin perusmenetelmänä. Temaattinen analyysi on joustava analyysitapa, jonka avulla aineistosta voidaan saada runsaasti yksityiskohtaista, ja toisaalta monitahoistakin tietoa. Temaattinen analyysi voidaan tehdä joko aineisto- tai teorialähtöisesti, mutta Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 133-141) mukaan abduktiivisesta teoriaohjaavasta temaattisesta analyysistä ei puhuta. Käytännössä kuitenkin tässä tutkimuksessa on piirteitä sekä aineisto- että teorialähtöisestä analyysistä, joten voidaan sanoa analyysin olevan aineiston ehdoilla etenevä teoriaohjautuva analyysi.

1.3 Tutkimusaineisto

Olen kerännyt tutkimusaineiston haastattelemalla kahden yleisen kirjaston, Oulun kaupunginkirjaston ja Pietarsaaren kaupunginkirjaston työntekijöitä. Työskentelen itse Pietarsaaren kaupungilla, mutta en kaupunginkirjastossa. Kaupunkiorganisaatio oli minulle siis ennestään tuttu, mutta kirjasto ja kirjastotyöntekijöiden työ eivät. Valitsin Oulun ja Pietarsaaren kaupunginkirjastot siksi, että kaupungit olivat ennalta ajateltuna erilaisia ja päättelin, että niiden kirjastojen työntekijöiden haastatteluista saattaa nousta esiin erilaisia asioita. Eroja kaupunkien välillä on lähtökohtaisesti esimerkiksi kaupunkien koossa ja kielisuhteissa. Pietarsaari on pieni, reilun 19 000 asukkaan kaksikielinen kaupunki. Asukkaista äidinkieleltään ruotsinkielisiä on noin 56 %, suomenkielisiä noin 35 %, ja 9 %:lla äidinkieli on joku muu (Tilastokeskus, 2021; Wikipedia, 2021). Pietarsaaren kaupunginkirjasto on yhden, kaupungin keskustassa sijaitsevan, yksikön kirjasto. (Pietarsaaren kaupunginkirjaston verkkosivut, 2021).

Oulu on huomattavasti suurempi kaupunki, jossa asukkaita on n. 207 000. Oulun kaupunkiseutu on pohjoisen suomen suurin keskus. Oulun kaupunki on virallisesti yksikielinen, ja sen väestöstä suomea äidinkielenään puhuu n. 95 % ja ruotsia 0,2% (Tilastokeskus, 2021; Wikipedia, 2021). Oulun kaupungin pääkirjaston lisäksi Oulun kaupungilla on 23 sivukirjastoa sekä kolme kirjastoautoa, joista yksi on yhteinen lin kunnankirjaston kanssa (Oulun kaupungin verkkosivut, 2021). Kahden erilaisen kaupungin kirjaston työntekijöitä

haastattelemalla voin verrata, onko kirjastojen työntekijöillä erilaisia käsityksiä saavutettavuudesta, tai toisaalta onko heillä mielestään erilaisia mahdollisuuksia tai esteitä saavutettavuuden toteuttamiseen.

1.3.1 Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hanke

Haastattelemiani kirjastotyöntekijöitä yhdistää työ hankkeessa Kirjastoista kansanvallan foorumeita, jossa molemmat kyseiset kirjastot ovat mukana huhtikuun 2020 ja kesäkuun 2021 välisenä aikana. Kyseessä on Sitran eli Suomen itsenäisyyden rahaston fasilitoima hanke, jossa mukana olevat pilottikirjastot kokeilevat eri tapoja tehdä kirjastoista keskustelemaan demokratian fyysisiä ja virtuaalisia kohtaamispaikkoja, joissa yhdistyvät paikallinen, alueellinen, kansallinen ja EU-taso. Mukana hankkeessa ovat Pietarsaaren, Oulun, Inarin, Imatran, Turun ja Mäntyharjun kirjastot. (Sitra, 2020) Sitra on ohjeistanut hankkeessa mukana olevia pilottikirjastoja huomioimaan hankkeessa saavutettavuutta. Saavutettavuusdirektiivi ja digilaki velvoittavat myös Sitraa julkisena organisaationa.

Sitran (2020) verkkosivujen mukaan Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa pyritään kehittämään erilaisia malleja ja hyviä toimintatapoja edistämään avointa yhteiskunnallista vuoropuhelua poliittisten luottamushenkilöiden ja kansalaisten välillä. Hankkeessa testataan erilaisia vuorovaikutuksen muotoja, joilla voitaisiin parantaa kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. Viime vuosina yhteiskunnallinen polarisaatio eli jakautuminen vastakkainasetteluihin on yleistynyt, eikä kansanvaltaisuus ole enää yhtä laajasti jaettu itseisarvo kuin vielä jonkin aika sitten. Kansalaisten luottamus toisiinsa ja yhteiskuntaan on kuitenkin erittäin tärkeä voimavara nyt ja tulevaisuudessa. Osallisuus sekä kansalaisten osallistumisen ja vaikuttamisen tavat ovat kuitenkin muutoksessa. Hanke sopii kirjastolain (1492/2016) henkeen, ja edustaa toimenpidemalleja, joita kirjastoalalla tehdään yhteiskunnan muutoksissa mukana pysymiseksi.

1.3.2 Pietarsaaren ja Oulun kirjastojen pilottihankkeet

Pietarsaaren kaupungin työntekijänä sain nähtäväkseni hanketyöryhmän suunnitelmia Pietarsaaren kaupunginkirjastossa. Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen alainen pilottihanke on nimeltään *HOPPSAN, Jag är en påverkare. OHO, olen vaikuttaja*. Hankkeessa tavoitteena on vahvistaa kirjaston roolia tiedonlähteenä, mutta myös tuoda uusia vaikuttamisen kanavia pietarsaarelaisille. Ideana on luoda jokin digitaalinen ratkaisu, jonka kautta jaetaan tietoa kaupunkilaisille, mutta myös aktivoida ihmisiä erilaisin tapahtumin. Hankkeella on pyritty lisäämään yhteisöllisyyttä ja osallistamaan kaupunkilaisia poliittiseen keskusteluun järjestämällä tilaisuuksia tavata päättäjiä. Jo olemassa olevia osallistumiskanavia on ollut tarkoitus tehdä näkyvämmiksi, mutta myös uusia yhteydenpito- ja informaatiokanavia on pyritty ottamaan käyttöön.

Pietarsaaren pilottihankkeen erityiseksi kohderyhmäksi on valittu nuoret ja nuoret aikuiset, jotka ruuhkavuosien keskellä voivat kokea, että heillä ei ole aikaa ja kiinnostusta osallistua yhteiskunnalliseen keskusteluun ja poliittiseen vaikuttamiseen. Pietarsaaren hankkeessa on pyritty muun muassa luomaan keskustelua kaupunkilaisten ja päättäjien välillä videotervehdyksin, lainaa poliitikko -konseptilla ja kansalaistilaisuuksilla. Hankkeessa ylläpidetään ja seurataan verkkokeskusteluja aiheesta sosiaalisessa mediassa. Pyrkimyksenä on osallistaa kaupunkilaisia keskusteluun, ja viestiä vaikeistakin aiheista. Pietarsaaren kaksikielisenä kaupunkina on huomioitava myös asiakasviestinnän kaksikielisyys.

Oulun kaupunginkirjastossa (Oulun kaupungin verkkosivut, 2021) Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa kokeillaan kolmea erilaista tapahtumakonseptia. Kirjastossa on järjestetty EU-teemaisia *Globaalista lokaaliin* -verkkokeskusteluja, kirjastoista striimattavia *Kansanvallan kahvit* sekä *Nyt saa sanoa* -keskustelutilaisuuksia. Ensimmäisessä Globaalista lokaaliin -verkkokeskustelussa joulukuussa 2020 teemana oli EU:n ympäristöohjelma Green Deal ja sen toteutuminen paikallisesti Oulussa. Toisen verkkokeskustelun aiheena keväällä 2021 oli opiskelu ja uramahdollisuudet EU:ssa.

Kansanvallan kahvit -tilaisuuksissa kuntalaiset ja päättäjät ovat keskustelleet yhdessä ajankohtaisista teemoista. Kahvitilaisuuksia on järjestetty Teams-sovelluksen kautta, ja aiheina ovat olleet muiden muassa nuorten osallisuus päätöksenteossa sekä turvetuotannon tulevaisuus. Nyt saa sanoa -tilaisuudet Teamsin kautta puolestaan ovat mahdollistaneet nuorten kuntavaaliehdokkaiden esittäytymisen, ja ehdokkaat ovat päässeet tuomaan ajatuksiaan julki ja keskustelemaan osallistujien kanssa.

Molemmissa kirjastojen hankkeissa oli alun perin ollut suunnitelmassa järjestää keskustelutilaisuuksia paikan päällä kirjastoissa, mutta COVID-19-tilanteen vuoksi kirjastot ovat joutuneet muuttamaan tilaisuuksia virtuaalisiksi. Tilaisuudet on molemmissa kirjastoissa päätetty esittää suorana, ja tarkoituksena on ollut myös tallentaa lähetykset verkkoon jälkeenpäin katsottaviksi.

2 Saavutettavuus

Saavutettavuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet tiedon, palvelujen ja sisältöjen löytämiseen ja käytettävyyteen ovat digitalisaation myötä nousseet entistäkin tärkeämmiksi tavoitteiksi yhteiskunnassa. Saavutettavuuden käsitteen määrittelemisen on haasteellista, sillä se on monitahoinen ja ymmärretään eri konteksteissa eri tavoin (Persson, Åhman, Yngling & Gulliksen, 2014). Hirvosen ym. (2020, s. 18-19) mukaan saavutettavuuteen liittyvät läheisesti esteettömyyden, käytettävyyden ja ymmärrettävyyden käsitteet. Saavutettavuus ja esteettömyys ovat rinnakkaiskäsitteitä siinä mielessä, että termejä joskus käytetään toistensa synonyymeinä, vaikkakin esteettömyys voi tarkoittaa ainoastaan tilojen ja palveluiden fyysistä saavutettavuutta. Käytettävyydellä taas tarkoitetaan ennen kaikkea jonkin tuotteen toimivuutta käyttötilanteessa, ja ymmärrettävyys on käytettävyyden osa-alue.

Saavutettavan kirjallisuuden ja julkaisemisen asiantuntijan Celian (2021a) verkkosivuilla saavutettavuus määritellään yhdenvertaisuuden edistämiseksi, jolla on useita eri osa-alueita. Fyysinen saavutettavuus on ympäristön esteettömyyttä, mikä takaa esimerkiksi liikkumismahdollisuudet pyörätuolilla. Tiedonsaannin saavutettavuudella tarkoitetaan tiedon esittämisestä sellaisessa muodossa, johon vastaanottaja pääsee käsiksi. Tieto voidaan esittää esimerkiksi sekä tekstinä että äänimuodossa. Keskeistä on se, että tieto on selkeää ja helposti ymmärrettävää.

Tamminen & Alinikula (2017, s. 7) määrittelevät kunnille suunnatussa saavutettavuusoppaassa saavutettavuuden ympäristön, kohteen, tuotteiden, viestinnän tai palvelun helppoksi lähestyttävyydeksi kaikille, myös liikkumis- ja toimintaesteisille henkilöille. Saavutettavuus tarjoaa mahdollisuuden osallistumiseen ja elämyksiin yksilöiden erilaisista ominaisuuksista riippumatta, ja edistää yhdenvertaisuutta. Saavutettavuuteen panostava kunta ottaa huomioon moninaisuutta kaikessa strategisessa työssä ja toiminnan suunnittelussa.

Saavutettavuus onkin myös tapa suunnitella tuotteita ja palveluita niin, että kaikki voivat hyötyä niistä. Persson ym. (2014) nostavat esiin useita suunnittelun lähtökohtia, jotka huomioivat saavutettavuuden periaatteissaan, esimerkiksi *Barrier-free design*, *Universal design* sekä *Design for all*. Barrier-free designilla on juurensa 1950-luvun USA:ssa, kun maassa alettiin huomiota esteettömien ratkaisujen suunnitteluun sotaveteraanien tarpeiden myötä. Esteettömyyttä on sittemmin kehitetty ja huomioitu merkittävästi esimerkiksi rakennusten ja kodin tarvikkeiden suunnittelussa. Barrier-free design on tavallaan luonut pohjan seuraaville saavutettavuuden huomioiville suunnittelulähtökohdille. *Universal design* on tuotteiden ja ympäristöjen suunnittelua mahdollisimman laajasti kaikille ihmisille käyttöön sopiviksi ilman erillistä soveltamista ja erityissuunnittelun tarvetta. Bianco (2020, s. 70-72) määrittelee Universal designin perimmäiseksi tarkoitukseksi luoda tiloja, tuotteita, teknologioita ja palveluita, jotka ovat saavutettavia ilman muuntelua eri käyttäjien tarpeisiin.

Design for All -periaatteen päätavoite on se, että kaikessa suunnittelussa otetaan huomioon mahdollisimman laaja-alaisesti erilaiset ihmiset tarpeineen. EIDD (The European Institute for Design and Disability) on määritellyt käsitteen suunnitteluksi, joka palvelee ihmisten moninaisuutta, osallistamista ja yhdenvertaisuutta, ja tämä määritelmä onkin yleisimmin käytössä. Design for All on ollut lähtökohtana myös kansallisen tason tavoitteissa esimerkiksi Ruotsissa, jossa jo kymmenisen vuotta sitten hallitus asetti tavoitteeksi, että koko Ruotsin tuli olla saavutettava kaikille kansalaisille. Tässä tavoiteltiin tilaa, jossa kukaan ei jäisi ulkopuolelle vamman tai toimintarajoitteen vuoksi. Tämä tavoite oli osa Ruotsin hallituksen visiota demokraattisesta yhteiskunnasta, jonka demokratiakeskustelussa huomioitaisiin erilaisten ihmisten osallisuuden tärkeys. Tämän nähtiin olevan myös osa kestävästä yhteiskuntakehitystä. Saavutettavuuden ja kestävyuden yhdistäminen oli myös Yhdistyneiden kansakuntien vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimuksen periaatteita tukeva linjaus. (Persson ym., 2014).

Myös Åkermarckin (2020, s. 33) mukaan Design for All -periaate on olennainen lähtökohta palveluiden suunnitteluun. Palvelut tulisi suunnitella alun perin kaikille sopiviksi

sen sijaan, että perustettaisiin erityispalveluja erityisryhmille. Esimerkiksi hyvin suunnitellut digitaaliset palvelut voivat tuoda ratkaisuja moniin iäkkäiden ja toimintarajoitteisten henkilöiden kotona asumisen haasteisiin. Samat digitaaliset palvelut voivat hyödyttää myös muita. Saavutettavuuden huomioimisen ei muutenkaan pitäisi ajatella vain tiettyjä ihmisryhmiä hyödyttäväksi, sillä sen huomioiminen suunnittelussa ei ole keneltäkään pois. Toisaalta kenelle tahansa voi tulla eteen tilanteita, joko väliaikaisia tai pysyviä, jotka rajoittavat omia mahdollisuuksia toimia ja käyttää laitteita tai palveluita. Esimerkiksi tilapäinen vamma kädessä voi estää tietokoneen hiiren näytön, jolloin mahdollisuus verkkosivuilla navigointiin näppäimistöä käyttäen voi olla suureksi avuksi. (Pelzetter, 2020.)

Selovuon (2019, s. 13) mukaan saavutettavuus on moraalinen velvoite palvella kaikkia kansalaisia yhdenvertaisesti, myös verkossa. Sisällön tulee olla kaikkien löydettävissä ja saavutettavissa, ja kaikkien ymmärtämässä muodossa. Palveluiden ja sisältöjen tulee olla kaikkien käytettävissä, ja ihmisiä tulee kohdella yhdenvertaisesti. Moraalisen velvoitteen lisäksi julkista sektoria velvoittaa kuitenkin myös laki. Palveluiden ja sisältöjen saavutettaviksi tekemisestä koituu taloudellisia kustannuksia, mutta lakisääteisyys vuoksi julkisella sektorilla verkkosisältöjen ja -palveluiden osalta kustannukset eivät saa olla este saavutettavuuden toteuttamiselle. Toisaalta Kinnunen & Hirvonen (2020, s. 335) huomauttavat, että vaikka saavutettavuuden toteuttaminen lisää kuluja, se myös lisää hyvinvointia ja näin ollen vähentää mahdollisia tulevia sosiaali- ja terveystkuluja.

2.1 Lainsäädäntö

Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seurannut kansallinen lainsäädäntö vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi. Joulukuussa 2016 voimaan tulleessa saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan. Direktiivillä pyritään edistämään ihmisten yhdenvertaista mahdollisuutta toimia digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantamaan digitaalisten palveluiden laatua. (Valtionvarainministeriö, 2020).

Saavutettavuusdirektiivin lisäksi Euroopan Unionissa on edistetty saavutettavuuden parantamista jäsenmaissa esimerkiksi direktiivillä tuotteiden ja palvelujen esteettömyysvaatimuksista (Neuvoston direktiivi 2019/882). Tällä esteettömyysäädöksellä pyritään varmistamaan esimerkiksi vammaisten ja vanhusten helppo pääsy jokapäiväisiin tuotteisiin ja palveluihin pankkiautomaateista matkapuhelimiin. (Euroopan Unionin virallinen verkkosivusto, 2021). Ferrin ja Favallin (2018) mukaan siitä huolimatta, että Euroopassa on suhteellisen hyvin huomioitu syrjinnän vastaisuus lainsäädännöissä, tutkimusten ja tilastojen mukaan erityistarpeisten ihmisten on edelleen haastavaa käyttää uusia teknologioita, kuten erityisesti verkkosivuja ja erilaisia verkkopalveluita.

Kansallinen digilaki (306/2019) astui voimaan 1.4.2019. Lain tarkoituksena on edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvallisuutta sekä sisältöjen saavutettavuutta, ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti digitaalisia palveluja. Lain mukaan viranomaisten on varmistettava digitaalisten palvelujensa sisältöjen havaittavuus ja ymmärrettävyys sekä käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavuus ja toimintavarmuus saavutettavuusvaatimusten mukaisesti. Jos viranomaisen julkaisee aikasidonnaista mediaa digitaalisessa palvelussa, tulee tämän tehdä julkaisutallenteesta saavutettavuusvaatimukset täyttävä versio 14 vuorokauden kuluessa sen julkaisusta. Lain mukaan viranomaisen on myös ylläpidettävä verkkosivuillaan saavutettavuusselostetta, jossa kuvataan verkkopalveluiden saavutettavuuden tila, mahdolliset poikkeamat saavutettavuusvaatimuksista sekä ohjeet palautteen antamisesta, jos saavutettavuuden minimivaatimukset eivät käyttäjän mielestä täyty. (Valtionvarainministeriö 2020)

2.2 Saavutettava asiakasviestintä

Hyvä saavutettavuus asiakasviestinnässä huomioi monipuolisesti ihmisten erilaiset ominaisuudet, kuten näkö-, kuulo-, puhe-, kognitio-, kieli- ja oppimisvaikeudet, sekä fyysiset ja neurologiset vammat ja rajoitteet. Saavutettavuuden avulla varmistetaan, että vammaisilla ja erityistä tukea tarvitsevilla ihmisillä on mahdollisuus saada tietoa ja palveluita tasavertaisesti muiden kanssa. (Turner-Cmuchal, 2015, s. 6) Tammisen & Alinikulan

(2017, s. 9) mukaan suuri saavutettavuudesta hyötyvä joukko on myös ikääntyvä väestö. Suomi on maailmanlaajuisesti yksi nopeiten ikääntyviä maita.

Saavutettava asiakasviestinnän tulee olla sisällöltään ymmärrettävää, ulkoasultaan selkeää, helppokäyttöistä ja helposti saatavilla (Salo 2013, s. 2). Kaikki asiakasviestintäsisällön tuottajat eivät voi olla saavutettavuusasiantuntijoita kaikkien vammojen ja erityisen tuen tarpeiden suhteen, mutta kaikkien tiedon tuottajien tulisi pyrkiä täyttämään tiedon saavutettavuuden minimistandardit, jotka hyödyntävät kaikkia käyttäjiä. (Turner-Cmunchal, 2015, s. 6)

Viestintää voidaan tehostaa ja parantaa sen eri keinoja ja muotoja lisäämällä. Monimuotoisuus sinänsä ei takaa saavutettavuutta, vaan kaikkien eri viestintämuotojen saavutettavuus tulee varmistaa. Hirvosen ym. (2020, s. 17-18) mukaan monipuolisesti viestimällä tavoitetaan enemmän vastaanottajia ja parannetaan erilaisten ihmisten mahdollisuuksia osallistumiseen eri tilanteissa. Ihmiset voivat kokea olevansa osallisena esimerkiksi omia asioita koskevassa päätöksenteossa. Tämä on tavoitteena myös Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa. Hirvonen ym. (2020, s. 17-18) tuovat esille sen, että kokemus osallisuudesta ja omasta arvosta yhteisön jäsenenä edistävät integroitumista yhteisöön ja toimimiseen itsenäisemmin arjessa. Viestintäresurssit tulee suunnitella ja järjestää monipuolisesti niin, että viestintä ei muodostu esteeksi tai sulje ketään pois.

Verkkosisältöjen saavutettavuuden yleiset periaatteet ovat tärkeä kokonaisuus saavutettavuudesta puhuttaessa, ja niitä käsitellään tässä tutkielmassa enemmän seuraavassa alaluvussa. Kaikkien julkisen sektorin toimijoiden on huomioitava saavutettavuusdirektiivi ja digilaki. Verkkosisältöjen osalta suuressa roolissa julkisenkin sektorin eri toimijoiden asiakasviestinnässä on verkkosivujen ohella sosiaalinen media. Sosiaalisen median kanavista esimerkiksi Facebookia ja Instagramia käytetään paljon myös kirjastojen asiakasviestinnässä. Sosiaalisen median kanavissa on asetuksia ja toimintoja, joilla voi parantaa niiden saavutettavuutta (Celia, 2021b). Sosiaaliseen mediaan tehtävissä julkaisuissa

on usein kuvilla merkittävä rooli, joten kuvasisällöllä on tärkeää olla alt-tekstit eli vaihtoehtoiset kuvasisältöjen kuvaukset.

2.2.1 Verkkosisältöjen saavutettavuus

Verkkosisällöillä tarkoitetaan kaikkea verkon kautta välitettävää sisältöä, joka on katsottavissa älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Kansainvälinen World Wide Web -konsortio W3C on laatinut verkkosisältöjen saavutettavuusohjeet (WCAG eli Web Content Accessibility Guidelines), ja ohjeita päivitetään säännöllisesti. Tällä hetkellä voimassa on WCAG 2.1 -ohjeistus. Verkkosisällön saavutettavuusohjeet 2.1 kattaa laajan joukon suosituksia, joiden avulla verkkosisällön saavutettavuutta voidaan parantaa. (W3C, 2020.) WCAG-ohjeisto perustuu neljään periaatteeseen, joiden toteutumiseksi on annettu ohjeet. Jokaiselle ohjeelle on laadittu onnistumiskriteerit, ja niille kolmiportainen luokittelu. Periaatteet ovat havaittavuus, hallittavuus, ymmärrettävyys ja toimintavarmuus. (Selovuo, 2019, s. 57)

WCAG 2.1 -ohjeistuksen onnistumiskriteereitä voidaan käyttää toteutuksen arvioinnissa ja tavoitteiden asettamisessa, ja ne on jaettu kolmeen tasoon vaativuuden mukaan (A, AA ja AAA). Tekniikat, joilla ohjeiden onnistumiskriteereitä mitataan, jakautuvat riittäviin ja neuvoa-antaviin. Riittävät tekniikat täyttävät annetun ohjeen ja onnistumiskriteerien toteutumisen, kun taas neuvoa-antavat tekniikat ylittävät yksittäisten onnistumiskriteerien vaatimukset ja mahdollistavat ohjeiden toteuttamisen minimitasoa paremmin. (Selovuo, 2019, s. 58.)

WCAG 2.1 -ohjeistuksessa *Havaittavuuden periaatteella* tarkoitetaan sitä, että sisällöstä täytyy luoda helposti nähtävää ja kuultavaa erilaisilla tekniikoilla. Ei-tekstuaaliselle muodolle tulee antaa tekstimuotoinen vaihtoehto. Esimerkiksi kuville pitää olla alt-teksti eli kuvaileva teksti siitä, mitä kuvassa näkyy. Myös multim mediasisällölle pitää tarjota tekstitys tai jokin vaihtoehtoinen esitysmuoto. Sisältöä luotaessa tulee muistaa, että se täytyy voida esittää vaihtoehtoisin tavoin esimerkiksi avustavan tekniikan avulla ilman, että sisällön merkitys katoaa. (Selovuo 2019, s. 58.)

Hallittavuuden periaatteen mukaan käyttöliittymän ja sisällön navigaatio tulee olla helposti käytettävissä eri tekniikoilla, eivätkä käyttöliittymän ominaisuudet saa häiritä tai estää käyttöä. Kaikesta toiminnallisuudesta tulee tehdä näppäimistön avulla käytettävää. Käyttäjillä pitää myös olla tarpeeksi aikaa lukea ja käyttää sisältöä, joten sisältö ei saa automaattisesti vaihtua liian nopeasti. Sivulla ei hallittavuuden periaatteen mukaan tule käyttää sisältöä, joka saattaa aiheuttaa fyysisiä reaktioita tai esimerkiksi epileptisiä kohtauksia. Käyttäjien pitää myös helposti pystyä löytämään sivulta sisältöä ja liikkumaan siinä, ja syötteen antaminen ilman näppäimistöä pitää tehdä helpoksi. (Selovuo 2019, s. 58.)

Ymmärrettävyyden periaatteen mukaisesti sisältöjen tulee olla rakenteeltaan selkeitä, kielen ymmärrettävää ja toiminnallisuuden helposti käsitettävää. Tekstin pitää olla luettavaa ja ymmärrettävää, ja sisältö pitää esittää ja sen käyttäminen mahdollistaa ennustettavalla tavalla. Käyttäjiä tulee avustaa välttämään ja korjaamaan virhetilanteita.

Toimintavarmuuden periaatteella tarkoitetaan sitä, että sivuston ja sisältöjen tulee olla käytettävissä erilaisilla päätelaitteilla, käyttöjärjestelmillä ja yleisimmillä selaimilla sekä avustavilla tekniikoilla. Toimintavarmuuden periaatteella maksimoidaan niin nykyisten kuin tulevaisuudenkin tekniikoiden ja työkalujen yhteensopivuus. (Selovuo 2019, s. 25, 58.) Taulukossa 1. ovat WCAG-periaatteet tiivistettyinä.

Taulukko 1. WCAG-periaatteet (Selovuo, 2019).

WCAG-periaate	Selite
Havaittavuus	Kaikki sisältö ja käyttöliittymän osat ovat havaittavissa niillä tekniikoilla, joita käyttäjillä on käytössään.
Hallittavuus	Käyttöliittymän ja sisällön navigaatio tulee olla helposti käytettävissä eri tekniikoilla, eivätkä käyttöliittymän ominaisuudet saa häiritä tai estää käyttöä.
Ymmärrettävyys	Sisältöjen tulee olla rakenteeltaan selkeitä, kielen ymmärrettävää ja toiminnallisuuden helposti käsitettävää.
Toimintavarmuus	Sivuston tulee olla käytettävissä erilaisilla päätelaitteilla, käyttöjärjestelmillä ja yleisimmillä selaimilla sekä avustavilla tekniikoilla.

Verkkosivujen saavutettavuutta voidaan testata ja arvioida eri tavoin. Automaattiset testaukset siihen tarkoitetuilla työkaluilla ovat tavoista yleisimpiä, mutta niiden avulla ei aina löydetä kaikkia sivujen ongelmia. Eri työkalut voivat antaa erilaisia vastauksia, joten mahdollisimman kattavan tuloksen saamiseksi kannattaa käyttää useita eri työkaluja. Tehokas tapa testata verkkosivujen saavutettavuutta on pyytää apua teknisiltä asiantuntijoilta, jotka voivat erityisesti arvioida sivujen teknistä toimivuutta. Toisaalta sivujen käytettävyydestä luotettavimman arvion saa pyytämällä toimintarajoitteisia käyttäjiä itse testaamaan sivuja ja niiden toimintoja. (Pelzetter, 2020.)

Saavutettavuus ei ole vain verkkojulkaisujen ominaisuus, vaan se on ymmärrettävä laajasti koskemaan kaikkea viestintää ja palveluita (Selovuo, 2019, s. 13). Digitalisaatio on ikään kuin nostanut pinnalle tarpeen, joka on ollut olemassa ennenkin eri muodoissa. Saavutettavalle tiedolle, palveluille ja sisällöille on ollut tarvetta aina, sillä aina on ollut

erilaisia tiedon vastaanottajia ja palveluiden käyttäjiä. Ihmisten erilaisuuden ja eri rajoitusten huomioiminen ei välttämättä ole ollut riittävää, ja jatkossa olisikin hyvä kiinnittää huomioita paremmin saavutettavuuteen yleisesti. Edelleen myös printatulla materiaallilla on tärkeä rooli asiakasviestinnässä, sillä kaikki ihmiset eivät joko halua tai voi vastaanottaa digitaalista viestintää. Siksi myös esimerkiksi printattua materiaalia tuottaessa täytyy kiinnittää huomiota saavutettavuuden peruseriaatteisiin samoin kuin verkkosisältöä tuottaessakin.

2.2.2 Kielellinen saavutettavuus

Kinnusen ja Hirvosen (2020, s. 328-329) mukaan viestintä koetaan usein erityisesti kielelliseksi, vaikka viestinnässä käytetään tavallisesti hyvin monenlaisia merkityksen välittämisen keinoja. Saavutettavuusajattelun lisääntymisen myötä on kuitenkin alettu laajemmin ymmärtää, että onnistunut viestintä vaatii muutakin kuin kielen ymmärtämistä. Kielellinen saavutettavuus on kuitenkin keskeinen saavutettavuuden osa-alue, eikä sitä sovi unohtaa saavutettavaan asiakasviestintään pyrittäessä. Liian vaikea kieli voi muodostua esteeksi viestin ymmärtämiselle monestakin eri syystä.

Kuntalaissa (410/2015) määrätään, että kunnan on käytettävä viestinnässä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Kielilain (423/2003) mukaan kaksikielisissä kunnissa viranomaisen on käytettävä tiedottamisessa suomen ja ruotsin kieltä. Kuntaliiton julkaiseman yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen (Kuntaliitto 2017, s. 19) mukaan yleisissä kirjastoissa voidaan viestiä suomen ja ruotsin kielen lisäksi selkokielellä, viittomakielellä sekä muilla kunnassa käytetyillä kielillä tarpeen mukaan. Lain mukaan viittomakieltä ja muita kuin kansalliskieliä ei tarvitse kuntien palveluissa ja viestinnässä käyttää, mutta niiden käyttö tietysti parantaa muun kielisten palvelua, edistää tiedon perillemenoja ja on merkittävä tunne- ja samaistumistekijä (Tamminen & Alinikula (2017, s. 10-11).

Hirvosen ym. (2020, s. 19-20) mukaan kielellisen saavutettavuuden keinoista tärkein on selkokielen käyttäminen. Leskelä ja Uotila (2020, s. 227) kuvaavat selkokieltä kielimuodoksi, jonka sisältöä, sanastoa ja rakenteita on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmiksi, jotta se olisi ymmärrettävämpää ihmisille, joilla on kielellisiä vaikeuksia. Kielelliset vaikeudet voivat olla synnynnäisiä, tai vamman tai sairauden aiheuttamia. Toisaalta kielelliset vaikeudet voivat johtua myös siitä, että henkilö käyttää itselleen vierasta kieltä. Tämän vuoksi kielellisiä vaikeuksia voi olla esimerkiksi maahanmuuttajataustaisilla ihmisillä, jotka opettelevat uutta kieltä. Vaikka selkokieltä tarvitsevat ihmiset ovat keskenään erilaisia, heitä yhdistää Leskelän ja Uotilan (2020, s. 229-230) mukaan syrjäytymisen vaara. Kielitaidon puutteet voivat vaikeuttaa arkielämää ja esimerkiksi yhteiskunnan toimintaan osallistumista.

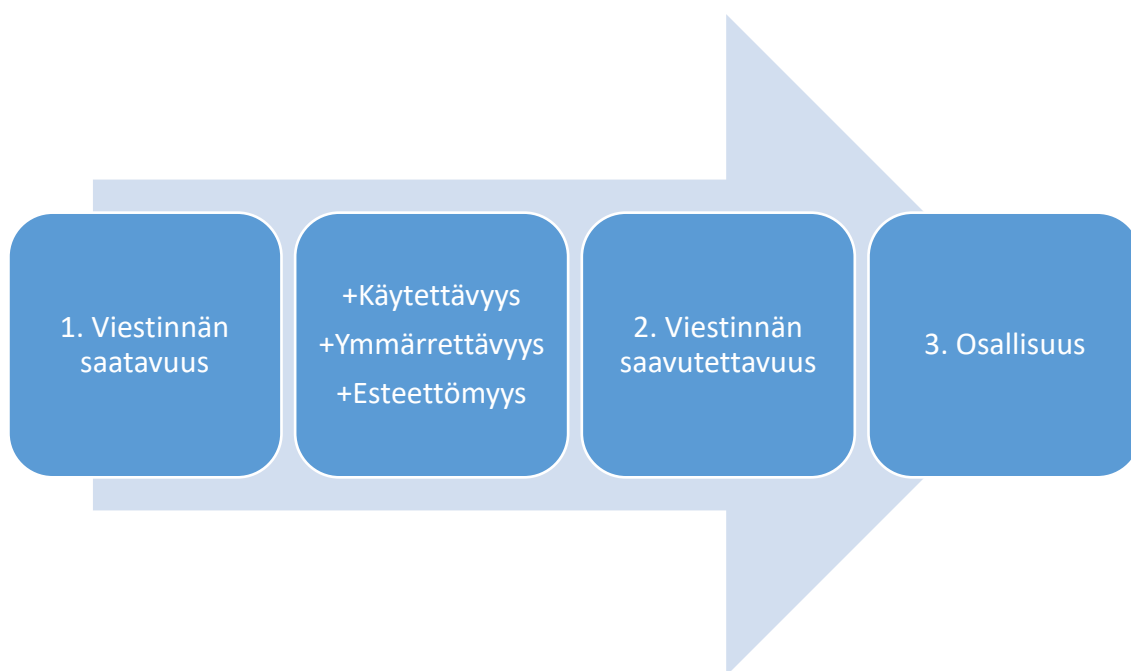
Saavutettavuuden kentässä selkokieli nähdään Leskelän ja Uotilan (2020, s. 227-239) mukaan yleensä osana kognitiivista saavutettavuutta, joka tarkoittaa tietoon ja ymmärtämisen mahdollisuuksiin liittyvää saavutettavuutta. Selkokieltä voidaan pitää ikään kuin kielensisäisenä kääntämisenä, jossa kieltä ja sisältöä muokataan vastaanottajalle sopivaksi. Informaatiotekstissä kielen rakenteiden selkeyden tarve korostuu. Selkokielinen teksti tulee suunnitella niin, että se antaa lukijan keskittyä tekstin sisältämiin käsitteisiin ja asioihin vähentämällä lukemisen kuormittavuutta. Jos ei asiakasviestinnässä haluta tai voida käyttää varsinaista selkokieltä, kielen tulisi ehdottomasti olla kuitenkin selkeää. Pyhälähti (2016) määrittelee selkokielen olevan ymmärrettävää kielenhuollon suositusten mukaista yleiskieltä, joka ei sisällä erikoiskielten sanastoa. Jos erikoiskielisiä termejä joudutaan käyttämään, tulee niitä käyttää johdonmukaisesti eikä vaihdella tekstin eri kohtiin eri synonyymejä.

2.3 Saavutettavuus ja osallistaminen

Saavutettavuus edistää yhdenvertaisuutta. Jotta kukaan ei jäisi palveluiden ulkopuolelle, on saavutettavuuteen panostettava. Saavutettavuutta on myös ihmisten moninaisuuden huomioon ottava ilmapiiri ja asenteet, ja tästä voidaan käyttää ilmausta sosiaalinen saavutettavuus. Sosiaaliseen saavutettavuuteen kuuluu yhdenvertainen asiakaspalvelu ja

avoimuus. Jokaisen on tunnettava itsensä tervetulleeksi sellaisena kuin on. (Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta r.y., 2020). Saavutettavuudella voidaan lisätä ihmisten osallistumismahdollisuuksia monilla eri elämän osa-alueilla. Kunnissa kuntalaisten osallistumiseen vaikuttaa se, millaisia mahdollisuuksia osallistumiseen ja vaikuttamiseen on tarjolla, ja miten kunta huolehtii kuntalaisten tiedonsaannista (Pikkala, 2006, s. 7).

Kinnusen ja Hirvosen (2020, s. 322-323) hahmottelema jatkumo kuvaa viestinnän saavutettavuuden osuutta osallisuuden toteutumisessa (kuvio 3). Kun viestintää on saatavilla, siitä tehdään käytettävyyteen, ymmärrettävyyteen ja esteettömyyteen pyrkimällä saavutettavampaa. Saavutettava viestintä on osallistavaa, ja sen ansiosta ihminen voi kokea olevansa itsenäinen ja pärjäävänsä yhteisön jäsenenä. Osallisuudella tarkoitetaan, että ihminen voi tuntea kuuluvuutta yhteisöön ja toimia yhteiskunnassa yhdenvertaisesti muiden kanssa lähtökohdistaan riippumatta. Hän voi hankkia tietoa, osallistua päätöksentekoon ja käyttää palveluita.



Kuvio 1. Viestinnän saavutettavuuden osuus osallisuuden toteutumisessa (Kinnunen & Hirvonen, 2020, s. 322-323).

Kinnunen ja Hirvonen (2020, s. 334-335) arvelevat, että yksi suurimmista esteistä saavutettavuuden lisäämisessä ovat kustannukset. Kustannusten sijaan pitäisi kuitenkin kiinnittää huomiota siihen, kuinka paljon erilaisten ihmisten osallistumismahdollisuudet rikastavat yhteisöjä ja myös viestintää, ja tuovat esiin uudenlaista ajattelua ja luovia ratkaisuja ongelmiin. Toisaalta mahdollisuudet osallistua ja tuntea itsensä yhteisön jäseneksi lisäävät yksilöiden hyvinvointia, ja vähentävät myöhemmin ilmeneviä sosiaali- ja terveyskuluja. Julkisella sektorilla ei kulujen pitäisi olla este ainakaan verkkosisältöjen ja -palveluiden saavutettavuuden lisäämiselle, sillä niiden saavutettavuudesta on määrätty laissa.

Digitaalinen osallistaminen on sen huomioimista, että kaikilla on mahdollisuus elää hyvää elämää digitalisoituvassa yhteiskunnassa. Digitalisaation pitää ottaa uusia ryhmiä ja ihmisiä mukaan, ei sulkea heitä ulos. On kuitenkin myös huomioitava ne ihmiset, jotka eivät käytä syystä tai toisesta digitaalisia palveluita. Ferri ja Favalli (2018) korostavat sitä, kuinka saavutettavuuden huomiotta jättäminen digitaalisia palveluita suunniteltaessa lisää erityistarpeisten ihmisten riskiä ns. digitaaliseen syrjäytymiseen.

Digitaalinen osallistaminen voidaan määritellä myös tarvittaviksi teoiksi sen varmistamiseksi, että kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet saavuttaa ja käyttää informaatioteknologiaa. (National Digital Inclusion Alliance, 2020). Se pitää sisällään luotettavan pääsyn internetiin riittävän nopealla yhteydellä, mahdollisuuden käyttää tarvittavia digitaalisia laitteita sekä saada tukea digitaitojen opetteluun ja laitteiden käyttöön. Digitaalinen osallistaminen tarkoittaa myös pääsyä käsiksi sisältöihin, sovelluksiin ja tietokoneohjelmistoihin, jotka on suunniteltu mahdollistamaan ja rohkaisemaan riippumattomuuteen, osallistumiseen ja yhteistoimintaan. (National Digital Inclusion Alliance, 2020). Digitaalisen osallistamisen avulla pyritään pienentämään niin sanottua digitaalista kulkua, joka on muodostunut digitalisaatioon sopeutuneiden ja sen ulkopuolelle jääneiden välille.

Digitaalisen osallistamisen on tunnistettu olevan olennainen osa niin sanottua sosiaalista osallistamista erityisesti COVID-19-pandemian aiheuttamien rajoitusten myötä, kun ihmiset ovat joutuneet eristäytymään koteihinsa ja käyttämään internetiä työn tekemiseen, koulun käymiseen ja asioiden hoitamiseen. (Reisdorf & Rhinesmith, 2020, s. 133.) Myös Kinnunen ja Hirvonen (2020, s. 330) tuovat esille COVID-19-viruspandemian vaikutukset saavutettavuusajattelun tarpeellisuuden vahvistumisessa. Erityisryhmien osallisuuden parantamiseksi kehitetyt palvelut ja teknologia ovat auttaneet pandemiatilanteessa kaikkia, jotka ovat joutuneet hoitamaan asioita etäyhteyksien kautta.

3 Yleiset kirjastot julkisen sektorin palveluna

Muutama vuosi sitten uudistettuun lakiin yleisistä kirjastoista (1492/2016) on kirjattu, että yleisen kirjaston tehtävä on muun muassa tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja monipuoliseen lukutaitoon, sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. Lain tavoitteita ovat esimerkiksi aktiivisen kansalaisuuden, demokratian ja sananvapauden edistäminen. Lain tarkoitus on myös muun muassa edistää väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin. Kirjastoilla tulee lain mukaan olla tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasainen välineistö, sekä riittävä ja osaava henkilöstö.

Jotta mahdollisimman moni kansalainen todellisuudessa voisi saada lain edellyttämiä kirjastopalveluita, täytyisi ihmisten erilaisuus ja mahdolliset rajoitteet huomioida varmistamalla palveluiden saavutettavuus. Kirjastomaailmassa saavutettavuus on jo pidempään ollut tuttua kokoelmien saavutettavuutta lisäävien e-kirjojen, äänikirjojen ja selkokielisten kirjojen kautta, sekä toisaalta esimerkiksi induktiosilmukoiden ja muiden fyysisten tilojen esteettömyyttä parantavien tekniikoiden ja rakennusten esteettömyyskorjausten myötä. Verkkosisältöjen saavutettavuus on kuitenkin verraten uusi asia, ja myös yleisissä kirjastoissa se on tullut ajankohtaiseksi viimeistään siinä vaiheessa, kun digilaki tuli voimaan.

Saavutettavuuden huomioiminen vaatii kuntien eri toimialojen työntekijöiltä uutta osaamista ja kykyä asettua erilaisten käyttäjien asemaan. (Hagerlund ja muut, 2017, s. 3). Kirjastoilta odotetaan entistä parempaa yhteisön tarpeiden tuntemusta ja kykyä tavoittaa myös ne, jotka eivät koe kirjastopalveluita omikseen. Hyttisen ja Tanskasen (2018, s. 79-80) mukaan kuluvan vuosituhaten aikana yhteisöllisyydestä on kasvanut yksi kirjastoalan ammattilaisten keskeisimmistä osaamisalueista. Kirjastoalan ammattilaisen tulisi toimia ennakkoluulottomasti ympäröivissä yhteisöissä, yhtä lailla asiakkaiden keskuudessa kuin eri ammattikuntien ja toimijoiden verkostoissa. Kirjastoalan ammattilaisilta voidaan siis sanoa odotettavan enemmän, tai ainakin erilaisia asioita kuin ennen.

Kirjastojen uudistumisen tarve ei ole vain suomalainen ilmiö. Fieldin & Tranin (2018) mukaan kirjastojen täytyy maailmanlaajuisesti arvioida uudelleen tarkoituksensa, ja vastata asiakkaidensa ja tietoyhteiskunnan tarpeisiin. Kirjastoihin kohdistuvat odotukset perustuvat enemmän ja enemmän yhteiskunnalliseen kanssakäymiseen, keskusteluun ja tiedon vaihtoon. Yleisiä kirjastoja ei pidä ottaa itsestään selvyyksinä tänä aikana, jolloin tietoa on saatavilla helposti eri kanavista, vaan kirjastojen tulee pystyä osoittamaan arionsa yhteiskunnalle (Vakkari ja muut 2014; Sørensen, 2020).

García Giménez & Soler Alsina (2020) arvioivat kirjastojen tulevan kohtaamaan yhä uusia haasteita ja muutoksia, joiden kohtaamisessa hyvä malli voi olla verkostoituminen ja sidosryhmäyhteistyö. Pötsösen ja muiden (2020) mukaan suomalaiseen yleisten kirjastojen kenttään verkostoituminen onkin kuulunut jo pitkään. Verkostoitumista ja yhteistyötä tehdään myös Kirjastoista kansanvallan foorumeita –hankkeessa, jossa Sitra ja yleiset kirjastot tekevät yhteistyötä vahvistaakseen kansalaisten kiinnostusta demokratiaa ja yhteiskunnallista vaikuttamista kohtaan. Hankkeessa mukana olevat kirjastot muodostavat verkoston, jossa he jakavat kokemuksiaan ja käytäntöjään toisilleen ja oppivat toisensa onnistumisista ja virheistä. García Giménez & Soler Alsina (2020) mainitsevat tärkeinä seikkoina myös viestinnän parantamisen ja uusien kohderyhmien tavoittamisen osana yhdenvertaista kansalaisten palvelemista. Asiakasviestinnän saavutettavuus on siis tulevaisuudessa jopa entistäkin tärkeämpää.

Sipilä (2007) mainitsee, että kirjastoissa tarvitaan moniosaajia, jotka koulutuksensa ja työkokemuksensa pohjalta pystyvät kehittämään luovasti työtään ja työtapojaan. Kanaston ja Haasion (2020, s. 127) mukaan sisällöntuotanto kuuluu keskeisesti kirjastojen ja kirjastotyöntekijöiden toimenkuvaan. Kirjastopalveluiden käyttäjien toiveita ja tarpeita täytyy kuunnella tarkalla korvalla, jos kirjastot haluavat säilyttää asemansa keskeisenä sivistys- ja kulttuuripalvelujen tuottajana ja tarjoajana (Sipilä 2007, s. 119). Tämä edellyttää kirjastohenkilökunnan ammattitaidosta huolehtimista. Henkilökunnan koulutuksen on oltava ajan tasalla, jotta voidaan varmistaa ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus (Sallmén 2007, s. 15).

Kannasto ja Haasio (2020, s. 123) kuitenkin huomattavat, että julkisena palvelutoimintana kirjastopalveluihin ja henkilöstöön vaikuttavat suoraan kuntien tekemät budjettipäätökset. Tämän voi olettaa vaikuttavan myös kirjastotyöntekijöiden koulutusmahdollisuuksiin. Kannasto ja Haasio (2020, s. 128) ovat tutkineet kirjastojen toimintaa COVID-19-pandemian aiheuttaman poikkeustilanteen aikana, ja todenneet, että kriisitilanne paljasti Suomen yleisten kirjastojen jakautuvan hyväosaisiin ja innovatiivisiin, ja toisaalta vähemmällä resursseilla varustettuihin kirjastoihin. Näillä eroilla on vaikutusta myös henkilöstön osaamiseen. Erot voivat johtua kunnan koosta, taloudellisesta tilasta ja kuntapäätäjien suhtautumisesta kirjaston kehittämiseen.

Yleisten kirjastojen yhteydessä on puhuttu myös sosiaalisen kirjaston käsitteestä. Laura Hokkanen (2015, s. 13) kuvailee sosiaalista kirjastoa yhteisöllisyyttä, sosiaalisuutta ja kohtaamista korostavana tilana ja työmuotona. Se voi olla myös osallistavaa toimintaa erilaisissa tapahtumissa niin kirjastossa kuin sen ulkopuolellakin, ja myös niille ihmisryhmille, joita kirjasto ei yleensä tavoita. Johnston (2015, s. 121) korostaa kirjastojen roolia kaikkia kulttuuritaustoja edustavien ihmisten ja ryhmien osallistamisen, monikulttuurisuuden ja kulttuurienvälisen vuoropuhelun edistämässä. Yhteiskunnallinen osallistuminen nostaa kirjastojen profiilia ja antaa sen asiakkaille kuvan muuntautumiskykyisestä, uudenaikaisesta kirjastolaitoksesta (Sallmén 2007, s. 19). Yleisillä kirjastoilla on merkittävä rooli tiedonsaannin mahdollistajina, ja näin ollen ne omalta osaltaan toteuttavat myös YK:n kestävän kehityksen toimintaohjelman Agenda2030:n tavoitteita. (Kosciejew 2019, s. 238.)

4 Temaattinen analyysi kahden yleisen kirjaston asiakasviestinnän saavutettavuudesta

Tässä tutkimuksessa on käytetty analyysimenetelmänä jo menetelmäluvussa esittelemääni temaattista analyysiä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 140-146). Tutkimuksessa on piirteitä sekä aineisto- että teorialähtöisestä temaattisesta analyysistä, joten voidaan sanoa analyysin olevan aineiston ehdoilla etenevä, mutta teoriapohjainen. Aloitin analyysin oikeastaan jo aineiston keruuvaiheessa haastatellessani kirjastojen työntekijöitä. Haastattelujen litterointivaiheessa kertosin jokaisen haastattelun sisältöä sanatarkasti. Kun aineisto oli valmiiksi litteroituna, kävin sitä vielä analyttisemmin läpi merkintöjä ja muistiinpanoja tehden. Kuvaan luvuissa 4.1 ja 4.2 tarkemmin sekä haastattelujen toteuttamista että analyysin etenemistä. Luvuissa 4.3, 4.4 ja 4.5 alalukuineen tuon esille analyysin tuloksia teemoittain.

4.1 Haastattelujen toteuttaminen

Haastattelin tähän tutkimukseen kahdeksaa kirjaston hanketyöntekijää, neljää Pietarsaaren kaupunginkirjastosta ja neljää Oulun kaupunginkirjastosta. Kaikilla haastatelluilla oli kirjastoalan koulutus, ja heidän alan työkokemuksensa vaihteli neljästä lähes 40:ään vuoteen. Toteutin haastattelut etänä Google Meetin ja Microsoft Teamsin kautta. Litteroin haastattelut, ja tekstiaineistoa kertyi noin 50 sivua. Sopiessani haastatteluajoja tämän tutkimuksen aineistonkeruuta varten, kerroin haastateltaville haastattelun teemasta. Yksi haastateltava kahdeksasta kysyi, voiko valmistautua haastatteluun jotenkin, ja kerroin että hän käydä lukemassa aiheesta sivuilla <https://www.saavutettavasti.fi/> ja <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>.

Tutkimuksessa käyttämässäni haastattelutavassa voi sanoa olleen piirteitä sekä puolistrukturoidusta haastattelusta että teemahaastattelusta. Käytin haastatteluissa tukena kysymysrunkoa, joka on liitteenä tämän tutkielman lopussa. Runko on suuntaa antava.

Sain kaikilta haastatelluilta näkemykset tutkimuksen keskeisiin ennalta määrättyihin aiheisiin, mutta painotukset vaihtelivat haastattelujen välillä. Joidenkin haastateltavien kanssa piti haastattelun sujumuuden ja etenemisen vuoksi kysyä apukysymyksiä, mutta toisten kanssa puhetta tuli vähemmällä kysymyksillä. Rungossa luetellut kysymykset saattoivat sanamuodoiltaan vaihdella eri haastatteluissa, mutta pääosin kävin kaikkien haastateltavien kanssa läpi suurin piirtein samoja asioita.

4.2 Temaattisen analyysin eteneminen

Braunin & Clarkin (2006, s. 86-93) mukaan temaattinen analyysi alkaa aineistoon tutustumisella ja muistiinpanojen tekemisellä. Kiinnostavat seikat ja ilmaukset kootaan yhteen ja pelkistetään. Tämän jälkeen aineisto järjestetään potentiaalsiin teemoihin pohdimalla pelkistettyjen ilmausten välisiä, eri teemojen välisiä, sekä eri teematasojen välisiä suhteita. Teematasot voidaan jakaa ylä-, ja alateemoihin, joihin aineisto sopii, minkä jälkeen analyysistä tehdään temaattinen kartta. Teemat määritellään ja nimetään, minkä jälkeen kirjoitetaan raportti. Olen koontanut taulukkoon 2 temaattisen analyysin etenemisen vaihe vaiheelta.

Taulukko 2. Temaattisen analyysin eteneminen (Braun & Clarke, 2006).

Temaattisen analyysin vaiheet
1. Aineistoon tutustuminen ja muistiinpanojen tekeminen
2. Kiinnostavien seikkojen kerääminen yhteen ja pelkistäminen
3. Aineiston jäsentäminen potentiaalsiin teemoihin pohtimalla pelkistettyjen ilmausten välisiä suhteita, teemojen välisiä suhteita sekä teematasojen välisiä suhteita (ala-/yläteema)
4. Aineiston tarkistaminen teemoihin sopivaksi, ja analyysin temaattisen kartan laatiminen.
5. Teemojen määrittely ja nimeäminen
6. Raportin kirjoittaminen

Haastateltuani Pietarsaaren ja Oulun kaupunginkirjastojen työntekijöitä ja litteroituani haastatteluaineiston, aloin kerätä yhteen siitä esiin nousseita asioita teoriaosuuteen peilaten alustavien teemaotsikoiden alle. Keräsin yhteen sitaatteja haastatteluista, ja pelkistin niistä ydinasioita. Taulukossa 3 on esimerkkejä sitaateista ja pelkistyksistä.

Taulukko 3. Esimerkkejä haastattelusitaattien pelkistämisestä alustaviksi teemoiksi.

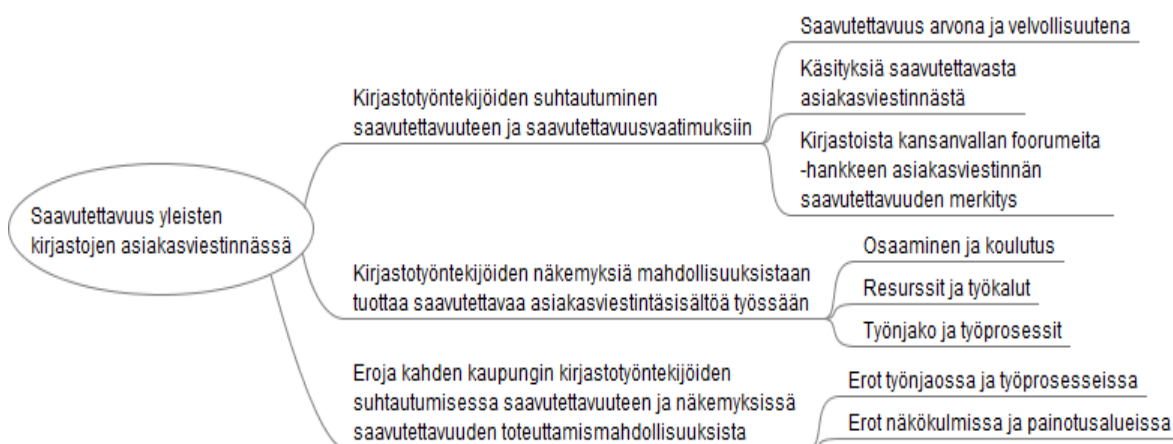
Sitaatti	Pelkistys
<p>”Mä oon kyllä henkilökohtaisesti sitä mieltä, että kuntien pitäisi olla tässä huomattavasti aktiivisempia. Kunnan pitäisi järjestää eri toimialoille koulutusta, ja keskustella siitä, miten me toteutetaan (saavutettavuutta) kaikissa meidän esimerkiksi nyt tässä tapauksessa verkkopalveiluissa.”</p> <p>”Kunnassa pitäisi kattoo tätä laajemmin, että mitä siellä kuntalaiset, asukkaat, menettää jos tästä ei huolehdita.”</p>	<p>Kuntien vastuulla on antaa yhtenäiset saavutettavuusohjeet yksiköilleen ja työntekijöilleen, jotta nämä voivat palvella kuntalaisia laadukkaasti.</p>
<p>”Siis saavutettava teksti on mulla niinku just asiakasviestinnässä, elikkä että se niinku mahdollisimman hyvin ymmärrettäis oikein ja kaikki asiat tulisivat selväksi, ja vältän käyttämästä pitkiä lauseita ja kirjasto-jargonia ja tälleen, että se ihan tekstin tuotossa se on ollut oikeestaan jo pitkän aikaa.”</p> <p>”Sais selkeämpääkin olla tuo. Kapulakielet pois ja kaikki tämmönen, ja tehdä mahdollisimman selviä ihmisille niistä asioista yleensäkin.”</p>	<p>Selkokieli / selkeä yleiskieli sekä erikoiskielten välttäminen lisäävät saavutettavuutta.</p>

Pelkistämisen ja alustavan teemoittelun jälkeen aloin pohtia alustavien teemojen välisiä suhteita ja yhteyksiä. Huomasin tässä vaiheessa, että en ollut teoriaosuutta laatiessani osannut huomioida kaikkea, mitä aineiston keruuvaiheessa tuli esille. Esimerkiksi kielellinen saavutettavuus oli teema, jota en ollut käsitellyt mielestäni tarpeeksi, joten lisäsin siitä tässä vaiheessa teoriaosuuteen oman alaluvun. Toisaalta huomasin, että olin alun perin panostanut teoriaosuudessa liikaa Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeeseen ja sen taustoihin, joten muutin hieman tutkielman teoriaosuutta myös siltä osin. Huomasin tutkimuksen edetessä, että oli olennaisempaa keskittyä saavutettavuuteen yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä yleisesti, kuin painottaa kyseisen hankkeen asiakasviestintää.

Teemojen välisten suhteiden ja yhteyksien pohdinnan jälkeen laadin varsinaisen temaatitisen kartan, joka näkyy kuviossa 2. Yläteemojen lähtökohdaksi otin johdantoluvussa esittelemäni tutkimuskysymykset, eli miten kirjastotyöntekijät suhtautuvat saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen, ja millaisiksi he kokevat omat mahdollisuutensa toteuttaa vaatimuksia työssään, sekä eroavatko kahden kaupungin kirjastojen työntekijöiden kokemukset ja suhtautuminen saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen toisistaan. Ensimmäisen tutkimuskysymyksestä muodostin ja nimesin kaksi teemaa *Kirjastotyöntekijöiden suhtautuminen saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen*, jota käsitelen kappaleessa 4.3, sekä *Kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä mahdollisuuksistaan tuottaa saavutettavaa asiakasviestintäsisältöä työssään*, jota käsitelen kappaleessa 4.4. Toisesta tutkimuskysymyksestä muodostin ja nimesin teeman *Eroja kahden kaupungin kirjastotyöntekijöiden käsityksissä ja suhtautumisessa saavutettavuuteen*, ja sitä käsitelen luvussa 4.5.

Kaikilla yläteemoilla on alateemoja, joita käsitelen enemmän yläteemalukujen alaluvuissa. Ensimmäisen yläteeman (4.3) alateemoja ovat *saavutettavuus arvona ja velvollisuutena*, *käsityksiä saavutettavasta asiakasviestinnästä* sekä *kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän saavutettavuuden merkitys*. Toisen yläteeman

(4.4) alateemoja ovat *osaaminen ja koulutus, resurssit ja työkalut sekä työnjako ja työprosessit*. Kolmannen yläteeman (4.5) alateemoja ovat *erot työnjaossa ja työprosesseissa sekä erot näkökulmissa ja painotusalueissa*. Yhteenvetoluvussa on analyysin temaattinen kartta, jossa on mukana alateemojen olennaiset sisällöt.



Kuvio 2. Analyysin temaattinen kartta.

4.3 Kirjastotyöntekijöiden suhtautuminen saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimuksiin

Seuraavissa alaluvuissa käsittelen kirjastotyöntekijöiden suhtautumista saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimuksiin aineistosta nousseiden teemojen mukaisesti. Suhtautumisella tarkoitetaan tässä sitä, mitä mieltä kirjastotyöntekijät ovat saavutettavuudesta ja saavutettavuusvaatimuksista, mitä he ajattelevat saavutettavuuden pitävän sisällään ja miten tärkeäksi he näkevät saavutettavuuden kirjaston asiakasviestintätyössä.

4.3.1 Saavutettavuus arvona ja velvollisuutena

Kaikki haastatteleman kirjastotyöntekijät kokivat, että saavutettavuus on arvona tärkeä ja siihen tulee pyrkiä kaikessa toiminnassa kirjastoissa. Saavutettavuuden koettiin olevan erityisen tärkeä juuri yleisissä kirjastoissa, joiden palveluita kaikkien kansalaisten tulee voida hyödyntää yhdenvertaisesti. Yksi haastatelluista kirjastotyöntekijöistä kiteytti saavutettavuuden ja kirjastoalan yhteenkuuluvuuden osuvasti kysymällä, että jos kirjasto ei

ole saavutettava, niin mikä sitten on. Kaikki haastatellut olivat kuitenkin sitä mieltä, että lakisääteisyudesta huolimatta saavutettavuutta ei huomioida kirjastoissa vielä tarpeeksi, ja sen toteuttaminen vaatii vielä opettelua. Saavutettavuuteen pyrkimisen koettiin olevan tärkeää kaikessa kirjaston asiakasviestinnässä, kuten kirjastopalveluissa muutenkin.

Kaikkien haastateltujen käsitys oli, että saavutettavuus hyödyttää kaikkia eikä heikennä viestintäsisältöä, joten sisällöntuotannossa kannattaa alusta lähtien pyrkiä saavutettavaan sisältöön. Tämä suhtautumistapa kertoo Design for all -periaatteen mukaisesta ajattelutavasta, vaikka kirjastotyöntekijät eivät sitä haastatteluissa nimenneet tai olleet välttämättä edes tietoisia siitä. Design for all -periaatteen mukaan kaikessa suunnittelussa otetaan huomioon erilaiset ihmiset tarpeineen.

Eräs haastatelluista nosti esiin sen, että saavutettavuudesta on puhuttu kirjastoalalla jo ainakin 1990-luvulta saakka erilaisissa kehittämishankkeissa. Asiasta on aiemmin puhuttu eri nimillä kuin nykyään ja painotukset ovat olleet erilaisia, mutta sama yhdenvertaisuuteen ja osallistamiseen pyrkivä arvomaailma on ollut osa kirjastoalaa silloinkin. Tällä hetkellä haastatellun mukaan kirjastomaailmassa saavutettavuuden osa-alueista korostuu juuri verkkosisältöjen saavutettavuus ja siihen liittyvät saavutettavuusvaatimukset.

Haastatteluissa nousi esille yleisten kirjastojen osallistava rooli, ja myös niiden mahdollisuus ja velvollisuus vaikuttaa ihmisten yhdenvertaisuuteen yhteiskunnassa. Eräs haastatelluista nosti esille asiakasviestintäsisältöjen kuvitusten monimuotoisuuden merkityksen. Kuvituksissa pitäisi pyrkiä huomioimaan laajemmin monimuotoinen suomalaisuus, siten että niissä näkyisi erilaisia ja erinäköisiä suomalaisia. Vaikka erinäköisten ihmisten näkyminen asiakasviestintäsisällössä ei itsessään paranna viestinnän saavutettavuutta, se antaa viestin siitä, että suomalaisen yhteiskunnan peruspilareihin kuuluvissa yleisissä kirjastoissa arvostetaan ja toivotetaan tervetulleiksi kaikenlaiset ihmiset. Tämä lisää tunnetta osallisuudesta.

4.3.2 Käsityksiä saavutettavasta asiakasviestinnästä

Haastatellut kirjastotyöntekijät pitivät verkkosisältöjen saavutettavuutta tärkeänä, ja haastattelemieni kirjastotyöntekijöiden mielestä kaikilla kirjastojen asiakasviestintäsisältöä tuottavilla työntekijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa verkkosisältöjen saavutettavuuteen. WCAG-ohjeistuksia ei kukaan kirjastotyöntekijöistä maininnut suoranaisesti hyödyntävänsä, mutta osalla heistä oli käytössään ohjeistuksia, jotka saattoivat olla WCAG-ohjeistusten pohjalta koottuja. Verkkosivujen rakenteita haastatellut pitivät olennaisina saavutettavuuden kannalta, mutta niihin he eivät kokeneet voivansa suoraan vaikuttaa. Toisaalta osa haastateltavista kuitenkin totesi, että sivujen rakenteissa on usein jo huomioitu saavutettavuus alun perinkin, joten sisällöntuottajien ei yleensä tarvitse huolehtia rakenteista.

Haastattelemistani kirjastotyöntekijöistä puolet korostivat monien viestintäkanavien ja -muotojen tärkeyttä saavutettavuutta tavoiteltaessa. Ihmiset etsivät tietoa eri paikoista ja viestintäkanavia on paljon. Ei voi olettaa, että kaikki ihmiset kävisivät esimerkiksi säännöllisesti kirjaston kotisivuilla etsimässä tietoa kirjaston tapahtumista ja kampanjoista, vaan osa lukee asiasta kirjaston näyteikkunasta, toinen sosiaalisesta mediasta jne. Toisaalta kaikkien viestintämuotojen ja -kanavien saavutettavuuden varmistaminen vaatii enemmän työtä, mutta monimuotoisella saavutettavalla asiakasviestinnällä tavoitetaan enemmän kuntalaisia.

Tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa tuotettiin viestintäsisältöä monilla eri verkkoviestintäkanavilla tekstimuodossa, kuvina, videoina ja toisessa kirjastoista myös podcasteina. Molemmat kirjastot viestivät kotisivuilla, ja käytössä oli myös valtakunnalliset verkkokirjastot. Kirjastot käyttävät sosiaalista mediaa asiakasviestintään niin hanketyössä kuin muussakin viestinnässä. Sosiaalisen median kanavat, joita haastatteleman työntekijät kertoivat käyttävänsä, olivat Facebook ja Instagram. Näistä erityisesti Instagramissa julkaistut viestit rakentuvat pääosin kuvien varaan, ja haastatteleman kirjastotyöntekijät kokivat haasteelliseksi niiden saavutettavuuden huomioimisen. Muita

verkkoviestintäkanavista mainittiin Googlen yritystietosivut ja erilaiset tapahtumakalenterit.

Haastatellut kirjastotyöntekijät tuottivat asiakasviestintäsisältöä muutenkin kuin verkkoon, ja kokivat myös muun viestinnän saavutettavuuden tärkeäksi. Muista viestintämuodoista mainittiin painetut julisteet, lehtiset ja oppaat, sekä kyltit ja opasteet. Myös suullisen viestinnän selkeyttä ja ymmärrettävyyttä asiakaspalvelutilanteissa pidettiin tärkeänä asiakasviestinnän saavutettavuuden näkökulmasta.

Kirjastotyöntekijät kokivat selkeän ja ymmärrettävän yleiskielen käytön hyvin tärkeäksi kirjastojen asiakasviestinnässä. Selkeä kieli oli kirjastotyöntekijöiden mielestä tärkeää kaikissa eri viestintämuodoissa, joissa kirjallista asiakasviestintää kirjastoissa julkaistaan, ja sen lisäksi mainittiin myös suullisen viestinnän selkeyden tärkeys. Tärkeäksi koettiin myös se, että asiakasviestinnässä ei käytetä erikoiskielisiä termejä ja oleteta asiakkaiden ymmärtävän ns. kirjastojargonia, vaikka se onkin kirjastoalan ammattilaisille arkipäivää.

Saavutettavan asiakasviestintäsisällön tuottamista yhtäläisesti molemmilla kotimaisilla kielillä koettiin merkittäväksi saavutettavuuden osa-alueeksi erityisesti kaksikielisen Pietarsaaren kaupunginkirjaston työntekijöiden keskuudessa. Asiakasviestintäsisällön laadukasta kääntämistä pidettiin tärkeänä, jotta viestinnän kielellinen saavutettavuus taa-taan kääntämisen jälkeenkin. Myös muita kieliä äidinkielenään puhuvien ihmisten tavoittaminen ja heille saavutettavasti viestiminen herätti pohdintaa kirjastotyöntekijöiden keskuudessa.

Yksi haastattelemistani kirjastotyöntekijöistä oli sitä mieltä, että tekstisisältöjä tuotetta-essa fonttien saavutettavuuden huomioiminen voi joskus muuttaa viestintäsisällön graa-fista ilmettä tylsemmäksi. Hän mainitsi olleensa kerran työssään tilanteessa, jossa saa-vutettavan fontin käytöllä oli negatiivinen vaikutus, jota ei voinut välttää. Kyseessä oli lapsiperheille suunnattu kirjastohanke, jonka materiaaleissa ei ollut voitu toteuttaa yh-teistyössä taiteilijan kanssa suunniteltua graafista ilmettä, sillä siihen valittu fontti ei olisi

täyttänyt saavutettavuusvaatimuksia. Fontti päädyttiin korvaamaan saavutettavammalla vaihtoehdolla, johon lopulta oltiin kyllä tyytyväisiä. Haastateltava ei pitänyt saavutettavien fonttien käyttöä ongelmana. Kysymys oli kyseisessäkin tapauksessa kuitenkin ennen kaikkea informaatiomateriaalista eikä taideteoksesta, joten saavutettavuuden toteuttaminen oli tärkeämpää kuin taiteellinen kokonaisuus.

4.3.3 Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän saavutettavuuden merkitys

Haastatteleman kirjastotyöntekijät pitivät Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän saavutettavuutta tärkeänä, mutta eivät sen tärkeämpänä kuin saavutettavuutta kaikessa muussakin kirjastojen asiakasviestinnässä. Saavutettavalla asiakasviestinnällä nähtiin kuitenkin olevan olennainen rooli hankkeessa, jossa tavoitteena on ollut saada ihmisiä osallistumaan yhteiskunnalliseen keskusteluun hankkeessa järjestettävien tapahtumien kautta. Hankkeessa on testattu erilaisia vuorovaikutuksen muotoja, joilla voitaisiin parantaa kansalaisten vaikuttamis- ja osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnalliseen päätöksentekoon.

Myös kielellinen saavutettavuus asiakasviestinnässä koettiin hyvin tärkeäksi Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa. Esimerkiksi maahanmuuttajille, joiden suomen tai ruotsin kielen taito ei ole vahva, tulee viestiä ymmärrettävästi vaikuttamismahdollisuuksista Suomessa. Toiselle kotimaiselle kielelle kääntäminen korostui kaksikielisen Pietarsaaren kaupunginkirjaston työntekijöiden haastatteluissa myös hankkeen asiakasviestinnästä keskusteltaessa. Pohdintaa herätti esimerkiksi paikallispoliitikkojen ja virkamiesten striimattujen haastattelujen tekstittäminen saavutettavasti kahdella kielellä.

Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen tapahtumia ja sitä varten tuotettua asiakasviestintää oli haastateltujen mukaan värittänyt COVID19-pandemiatilanne. Kokoon-tumisrajoitukset olivat pakottaneet molemmat kirjastot muuttamaan suunnitelmiaan, ja tapahtumia oli siirretty verkkoon. Tämä oli varmasti osaltaan vaikuttanut siihen, että

haastatteluajankohtana kaikkien kirjastotyöntekijöiden mielessä oli tuoreena video-
muotoisen viestintäsisällön tekstittämisvaatimus. Molemmat kirjastot olivat järjestä-
mässä tilaisuuksia verkossa suorina lähetyksinä, ja työntekijät joutuivat punnitsemaan
videosisältöjen tallentamisen ja verkosta poistamisen välillä saavutettavuusvaatimusten
ja niiden edellyttämien resurssien puuttumisen vuoksi.

4.4 Kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä mahdollisuuksistaan tuottaa saa- vutettavaa asiakasviestintäsisältöä työssään

Kuten jo tutkielman johdannossa mainittiin, asiakasviestintäsisältöä yleisissä kirjastoissa
tuottavat työntekijät voivat olla taustoiltaan ja osaamiseltaan hyvinkin erilaisia, ja asia-
kasviestintä on yksi monista osa-alueista heidän työssään. Saavutettavuuden huomioi-
minen voi jäädä muiden tärkeiden asioiden jalkoihin, ja toisaalta saavutettavuuden huo-
mioimisen sisällyttäminen totuttuihin työprosesseihin voi olla hidasta. Puolet haastatte-
lemistani kirjastotyöntekijöistä nostikin esiin saavutettavuuden huomioimisen tärkeyden
eri työprosesseissa. Kaikki heistä kokivat, että saavutettavuuden huomioiminen ei vielä
ollut eri sisällöntuoton vaiheissa automaattista, vaan vaati vielä opettelua ja muistutta-
mista.

4.4.1 Osaaminen ja koulutus

Osalle haastatelluista lain vaatimat saavutettavuuden minimivaihtoehdot eivät olleet lain-
kaan tuttuja. He tiesivät suurin piirtein, mistä saavutettavuudessa on kysymys, mutta esi-
merkiksi lain edellyttämät saavutettavuusvaatimukset olivat epäselviä. Kaksi kirjasto-
työntekijöistä sanoi havahtuneensa asiaan vasta tämän haastattelun myötä, ja he aikoi-
vat hankkia lisätietoa asiasta. Osalle kirjastotyöntekijöistä taas saavutettavuus ja siihen
liittyvät vaatimukset olivat hyvinkin tuttuja, ja heillä oli jo kokemusta siitä, kuinka vaati-
mukset vaikuttavat heidän työhönsä käytännössä.

Haastateltujen näkemys siitä, oliko saavutettavuudesta ollut tarjolla koulutusta, vaihteli
myös paljon. Osa oli sitä mieltä, että koulutusta oli kyllä tarjottu ja tietoa on saatavilla,

jos sitä osaa etsiä ja kysyä. Erityisesti COVID 19 -viruspandemian aikana koulutuksiin oli ollut entistä helpompi osallistua, kun niitä on järjestetty verkossa. Toisaalta koulutuksiin oli ollut enemmän hakijoitakin juuri etäosallistumismahdollisuuksien vuoksi. Osa haastatelluista mainitsi saaneensa oman kaupunkinsa viestintäyksiköstä ohjeita ja koulutusta käytännön työhön saavutettavan viestintäsisällön tuottamiseksi, mutta lisää tukea kaivattiin.

Haastattelemistani kirjastotyöntekijöistä puolet mainitsi, että heidän mielestään kirjastoala on muuttunut paljon heidän työuriensa aikana, mikä on vaatinut heiltä työntekijöinä sopeutumista ja uusien taitojen opettelua. Yhtenä suurena tekijänä muutoksessa on ollut digitalisaatio. Verkkosisältöjen saavutettavuus ja siihen liittyvät vaatimukset ovat yksi opettelua vaativa muutokokonaisuus muiden joukossa, ja uusia muutoksia tulee koko ajan lisää. Kaksi kirjastotyöntekijää mainitsi, että vuosien saatossa kirjastotyössä tärkeiden viestintäkanavien määrä on kasvanut, ja erityisesti sosiaalisen median kanavia pitäisi ottaa haltuun entistä paremmin.

Vaikka kyseiset kirjastotyöntekijät eivät suhtautuneet muutokseen negatiivisesti, keskusteluissa tuli esille huoli oman osaamisen riittämisestä. Esimerkiksi juuri digitalisaatioon, viestintään ja saavutettavuuteen liittyen eräs haastateltava toi esille sen, että kirjastoissa ei ole perinteisesti ollut henkilökuntaa, jolla olisi koulutusta viestintäalalta. Viestintä on silti tärkeä osa kirjastotyöntekijöiden työtä, ja esimerkiksi koodaamisosaamista sekä verkkosivujen ja -sisältöjen ammattimaista suunnittelutaitoaakin tarvittaisiin. Hänen mielestään olisi hyvä, että kirjastoissa olisi viestintäalan koulutuksen saaneita henkilöitä, ja viestintäosaamisen voisi ottaa huomioon jo uutta henkilökuntaa rekrytoidessa.

4.4.2 Resurssit ja työkalut

Vaikka haastatteleman kirjastotyöntekijät olivat kaikki sitä mieltä, että saavutettavuuteen tulee pyrkiä asiakasviestinnässä, he kokivat sen olevan nykyisillä resursseilla haasteellista. Viestinnän monien muotojen ja kanavien hallitseminen, ja niissä viestiminen saavutettavasti vaatii kirjastotyöntekijöiden näkökulmasta paljon aikaa kaiken muun

työn lisäksi. Saavutettavuus vaatimuksineen koettiin yhdeksi monista työtä lisäävistä vaatimuksista, joita tulee koko ajan lisää. Kirjastoihin kaivattiin lisää henkilöresursseja, vaikka osan haastateltujen mukaan oli päinvastoin ollut painetta vähentää henkilökuntaa säästö- ja tehostamissyistä.

Resurssien lisäksi saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen kaivattiin myös työkaluja. Tarvittaviksi työkaluiksi haastatteluissa mainittiin videosisältöjen ja podcastien tekstitysohjelmat, sekä tekstien ja dokumenttien saavutettavuuden tarkistamiseen tarkoitettujen ohjelmien. Osa kirjastotyöntekijöistä käyttikin jo saavutettavuuden tarkistusohjelmia omassa työssään, mutta tekstittämiseen ei vielä ollut saatu tarvittavia työkaluja.

Erittäin haasteelliseksi saavutettavuusvaatimusten noudattamisessa koettiin vaatimus verkkoon tallennettavan videosisällön tekstittämisestä kahden viikon kuluessa sen julkaisemisesta. Tekstityksen merkitys saavutettavuutta lisäävänä elementtinä ymmärrettiin toki tärkeäksi, mutta sen käytännön toteutus nähtiin aikaa vievänä ja hankalana työvaiheena, johon ei koettu olevan aikaa. Haastatteluissa tuli esiin, että asia on puhuttanut kirjastoalalla ympäri Suomen, eikä kyse ollut siis vain tässä tutkimuksessa mukana olleiden kaupunginkirjastojen työntekijöiden näkemyksestä.

Haastattelemieni kirjastotyöntekijöiden mukaan videoiden tekstittämisvaatimuksella oli ollut negatiivinen vaikutus videomuotoisen verkkosisällön tuottamiseen ja julkaisemiseen. Suuritoiseksi koetun tekstittämisvaatimuksen välttämiseksi on kirjastoalallakin törmätty ainakin seuraaviin toimintatapoihin:

1. Videomuotoinen sisältö jätetään tekemättä kokonaan.
2. Sisältöä striimataan eli lähetetään suorana, mutta siitä ei jätetä verkkoon tallennettua jälkeä päin katsottavaksi.
3. Videomuotoista verkkosisältöä julkaistaan, mutta se poistetaan verkosta kahden viikon kuluessa, jotta vältytään tekstittämiseltä.

Näillä toimintatavoilla asiakasviestinnän videomuotoinen verkkosisältö vähenee, ja siitä ei koettu olevan hyötyä kenellekään. Asiakasviestinnän nähtiin kokonaisuutena kärsivän sen vuoksi, että saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen ei ole aikaa eikä resursseja. Esimerkissä 1 on erään haastateltavan kiteytys asiasta.

- (1) ”On se minusta vähän saavutettavuusvaatimusten tai lain hengen vastaistakin, että niitä (tekstittämättömiä videoita) pidetään se kaksi viikkoa ja otetaan sitten pois.”

Videomuotoisen verkkosisällön tekstittämisvaatimus oli seikka, joka herätti kaikkien haastateltavien kohdalla eniten huolta resurssien riittävydestä. Tekstittämisvaatimuksen asettama haaste olisi ylitettävissä resurssien lisäämisellä ja oikeanlaisilla työkaluilla. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että kirjastojen olisi järkevintä hankkia tekstitysostopalveluna, mutta suurin osa oli kuitenkin työtä helpottavien tekstitysohjelmien kannalla. Tekstittämisen ostopalveluna epäiltiin käyvän liian kalliiksi, minkä vuoksi pidettiin todennäköisempänä, että kirjastotyöntekijöiden olisi jatkossakin joko tekstitettävä videot itse tai jättää ne tekemättä kokonaan. Videoiden tekstittäminen koettiin kaiken kaikkeaan suureksi haasteeksi, mutta ei mahdottomaksi toteuttaa.

Toisen kaupunginkirjaston työntekijöiden mukaan kaupungilla oli haastattelujen ajankohtana kesken tekstitysoskalun tai -palvelun hankintaprosessi, joten työntekijät odottivat tilanteen helpottuvan lähitulevaisuudessa. Yksi haastatteleistani työntekijöistä korosti kuitenkin sitä, että vaikka tekstittämiseen olisi käytössä työkalu, tekstitys olisi kuitenkin lisätyö kirjastotyöntekijöille, mikä tulisi huomioida resursseissa. Resurssien lisäämistä ei kuitenkaan pidetty todennäköisenä. Kaksikielisyyden koettiin lisäävän videosisältöjen tekstittämisen haastetta. Sen lisäksi, että videon tulee olla tekstitetty alkuperäisellä kielellä, jolla se on puhuttukin, se täytyy kaksikielisen kaupungin kirjastossa myös kääntää ja tekstittää toiselle kotimaiselle kielelle. Tämän nähtiin jopa tuplaavan tekstitysvaatimuksen lisäämää työmäärää.

4.4.3 Työnjako ja työprosessit

Asiakasviestintään liittyvien työtehtävien selkeä jakaminen ja toimintatavoista ohjeistaminen koettiin kirjastotyöntekijöiden keskuudessa erittäin tärkeiksi saavutettavuuden toteutumisen edellytykseksi. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että saavutettavuuden tarkistusprosessit omassa organisaatiossa ja työyhteisössä olivat vielä joko puutteellisia tai aivan alkutekijöissään, ja he kaipasivatkin organisaatioonsa saavutettavuuden paremmin huomioivaa viestintästrategiaa, sekä järkevää työnjakoa asiakasviestintätehtäviin. Osa koki, että kaupungin eri yksiköt ja toimijat viestivät kaikki omalla tyylillään ja epätasalaatuisesti, ja että ohjeet olivat epäselviä jopa kirjaston sisälläkin. Osa kaipasi asiakasviestinnän saavutettavuuden tarkistamiseen ohjeistettuja työprosesseja ja niiden tuomista kaikkien tietoon, jotta asiakasviestinnästä saataisiin entistäkin laadukkaampaa ja saavutettavampaa. Osalla työntekijöistä oli jo saavutettavuuden varmistamisen kannalta hyvä työprosessi hallussa, ja tätä käsitellään tutkielman luvussa 4.5.1.

Kaikki haastatellut peräänkuuluttivat kunnan ja sen viestinnästä vastaavan osaston vastuuta saavutettavuusvaatimusten huomioimisessa ja eri yksiköiden ohjeistamisesta oikeaan suuntaan saavutettavuutta edistävässä työssä. Osa haastatelluista oli sitä mieltä, että kunta oli ottanut vastuun viestinnän saavutettavuuden suurista linjoista, mutta suurin osa oli sitä mieltä, että kunnan pitää ottaa kokonaisuus paremmin haltuun. Esimerkissä 2 on yhden haastatellun kommentti asiaan.

- (2) ”Jos ihan oikeasti kunnassa halutaan palvella kaikkia tasa-arvoisesti ja lain ja direktiivin kirjaimen mukaan, niin kunnan pitää ottaa vastuu siitä, että millä tavalla nämä palvelut järjestetään niin, että ei menetetä sisältöjä sen takia että ei pystytä tekemään niistä saavutettavia.”

4.5 Eroja kahden kaupungin kirjastotyöntekijöiden suhtautumisessa saavutettavuuteen ja näkemyksissä saavutettavuuden toteuttamismahdollisuuksista

Suurimmaksi osaksi molempien kirjastojen työntekijöitä haastatellessa nousi esille samanlaisia käsityksiä ja huomioita. Saavutettavuus koettiin sekä Oulun että Pietarsaaren kaupungin kirjastoissa tärkeäksi, ja sitä pyritään parantamaan jatkuvasti. Erojakin kirjastojen välillä kuitenkin tuli esille. Eroja ilmeni siinä, kuinka paljon saavutettavuuden eteen oli jo ehditty tehdä työtä, ja toisaalta siinä, mitä asioita pidettiin saavutettavan asiakasviestinnän kannalta tärkeinä ja painotettiin eniten.

4.5.1 Erot työnjaossa ja työprosesseissa

Oulun kaupunginkirjastossa oltiin tietoisia saavutettavuusvaatimuksista, ja niiden toteuttamiseen suhtauduttiin välttämättömänä velvollisuutena. Verkkosisältöjen saavutettavuuteen olikin panostettu jo paljon, ja saavutettavuutta pyrittiin huomioimaan työprosesseissa. Yksi haastatelluista kuvasi työprosessia, jolla varmisti asiakkaille suunnatun kirjallisen verkkoviestintäsisällön saavutettavuutta, seuraavasti:

1. Sisällön kirjoittaminen ja muotoilu
2. Sisällön tarkistaminen saavutettavuudentarkistusohjelmalla
3. Sisällön saavutettavuuden tarkistuttaminen tiedottajalla
4. Sisällön julkaisu

Työntekijä kertoi siis tarkastavansa tuottamansa sisällön saavutettavuuden ensin itse siihen tarkoitetulla työkalulla, minkä jälkeen sisältö menee vielä tiedottajan tarkastettavaksi ennen julkaisua.

Oulun kaupunginkirjastossa oli tehty paljon kehittämistyötä muun muassa jakamalla työntekijöitä eri tiimeihin vastuualueineen, ja kirjastotyöntekijöille oli saatettu antaa

omia kehittämistehtäviä. Yhdellä haastatteleistani työntekijöistä oli kehittämistehtävänä saavutettavuus, ja hänelle oli varattu sitä varten 20 % työajasta. Hänen tehtävänä oli kehittää koko kirjaston palveluiden ja viestinnän saavutettavuutta, sekä muistuttaa, informoida ja neuvoa muita työntekijöitä saavutettavuuteen liittyvistä asioista.

Saavutettavuuden huomioimisen korostettiin haastatteluissa kuuluvan kaikille kirjaston työntekijöille, joten koko kirjaston saavutettavuusasiat eivät toki olleet vain tämän yhden kirjaston saavutettavuutta kehittävä työntekijän vastuulla. Jokaisessa eri asioihin keskittyvässä tiimissä oli myös omat saavutettavuudesta vastaavat henkilöt. Myös kirjaston tiedottajalla oli iso rooli saavutettavuuden tarkistamisessa ja toteuttamisessa. Heidän lisäksi koko henkilökuntaa opasti saavutettavuuteen liittyvissä asioissa Oulun kaupungin viestintäyksikkö.

Pietarsaaren kaupunginkirjastossa ei saavutettavuuden järjestelmälliseen kehittämistyöhön ollut vielä alettu panostamaan samassa mittakaavassa kuin Oulussa, mihin osasyynä saattoi olla kirjaston pienempi koko ja henkilökuntamäärä. Pietarsaaren kaupunginkirjastossa ei haastattelujen perusteella ollut työntekijöille tehty Oulun kirjastotyöntekijöiden kehitystehtävien kaltaisia tehtäväjakoja, eikä Pietarsaaren kaupunginkirjastossa työskennellyt erillistä tiedottajaa. Asiakasviestintätehtävät olivat Pietarsaaren kaupunginkirjastossa haastattelujen perusteella kaikkien kirjastotyöntekijöiden tehtävänä muiden tehtävien ohella.

4.5.2 Erot näkökulmissa ja painotusalueissa

Oulun kaupunginkirjaston työntekijät painottivat haastatteluissa verkkosisältöjen saavutettavuuteen liittyviä asioita, ja nostivat esille myös muiden kuin asiakasviestinnän saavutettavuuteen liittyviä näkökulmia. Esimerkiksi organisaation sisäiseen ja sidosryhmäviestintään käytettyjen dokumenttien ja lomakkeiden saavutettavuuteen oli panostettu.

Sekä Oulun että Pietarsaaren kaupunginkirjastojen työntekijät pitivät kielellistä saavutettavuutta tärkeänä, kuten jo luvussa 4.3.2 tuli esille. Pietarsaaren kaupunginkirjaston

työntekijöitä haastateltaessa kieleen liittyvät saavutettavuusasiat nousivat kuitenkin esiin voimakkaammin. Selkeä yleiskieli ja selkokieli koettiin tärkeiksi, mutta vielä enemmän huomio kiinnittyi kaksikielisen kaupungin yleisen kirjaston velvollisuuteen tuottaa kaikki asiakasviestintä kahdella kielellä laadukkaasti. Kirjastotyöntekijöiden mielestä saavutettavuusvaatimusten tuottamat haasteet kertaantuvat, kun kaikki viestintä pitää tuottaa ja varmistaa saavutettavaksi kahdesti. Muut saavutettavuuteen liittyvät seikat, kuten verkkosisältöjen saavutettavuuden varmistaminen, saivat Pietarsaaren kaupunginkirjaston työntekijöiltä vähemmän huomiota verrattuna Ouluun.

4.6 Yhteenveto tuloksista

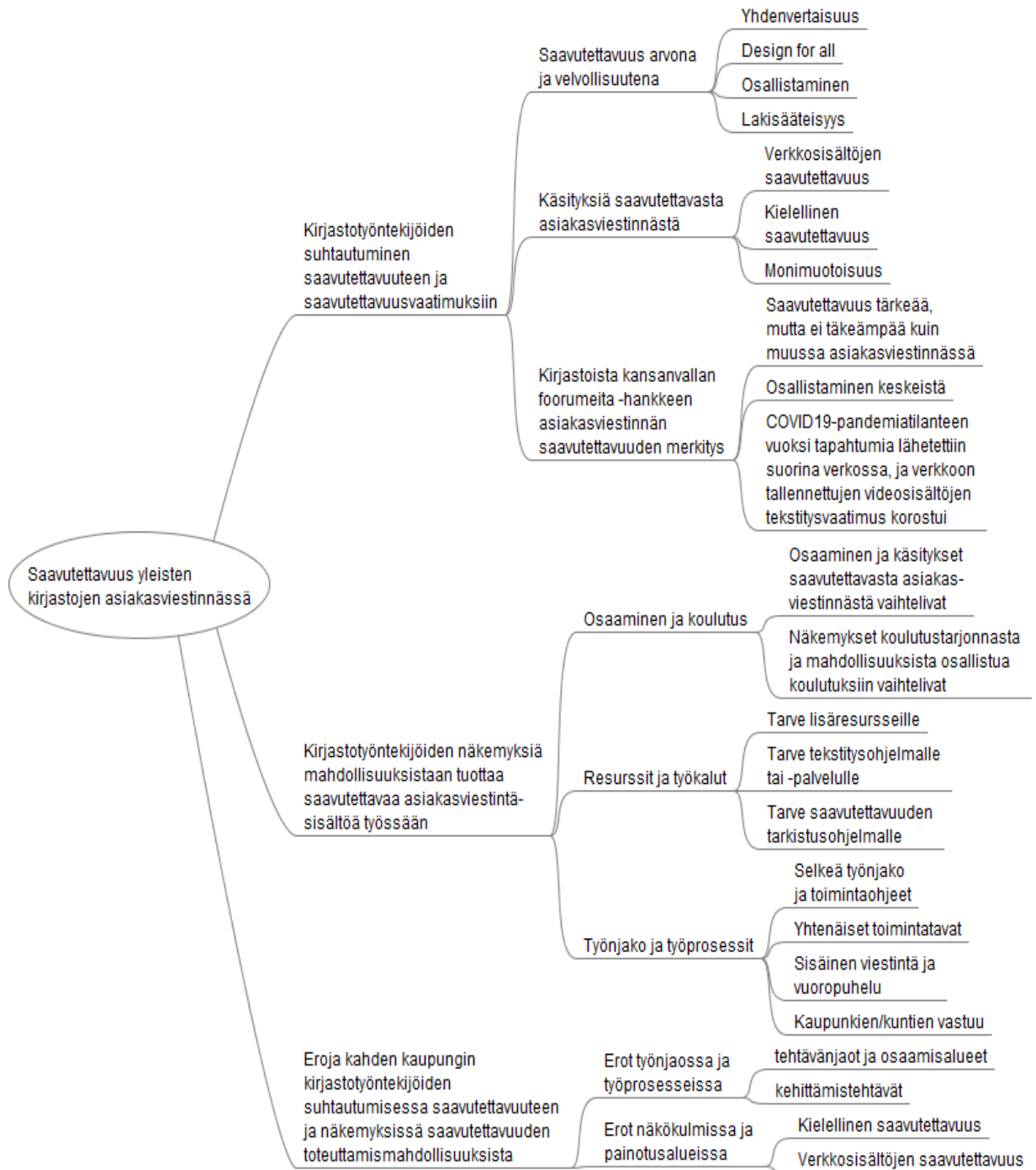
Temaattisen analyysin tuloksena selvisi, että saavutettavuus on kirjastotyöntekijöiden mielestä tärkeä arvo ja tavoite yleisten kirjastojen toiminnassa, niin asiakasviestinnässä kuin kirjastopalveluissa ylipäänsä. Palveluiden ja viestinnän suunnittelu siten, että niistä voivat hyötyä kaikki ihmiset yhdenvertaisesti, kuuluu olennaisesti yleisten kirjastojen toimintaperiaatteisiin. Tämä oli selkeästi kaikkien haastattemieni kirjastotyöntekijöiden näkemys, ja se on myös saavutettavuuteen läheisesti liittyvän Design for all -periaatteen mukaista. Myös yleisten kirjastojen osallistava rooli, sekä saavutettavuuden ja osallistamisen yhteys tulivat esille haastatteluissa. Koska saavutettavuus on julkisella sektorilla lakisääteinen velvollisuus, haastatellut suhtautuivat sen hankalimminkin toteutettaviin puoliin välttämättömyytenä.

Saavutettavan asiakasviestinnän sisällöistä keskusteltaessa nousi esille erityisesti viestinnän monimuotoisuus, kielellinen saavutettavuus sekä erityisesti verkkosisältöjen saavutettavuus. Haastateltujen kirjastotyöntekijöiden mukaan asiakasviestinnän saavutettavuus on aina tärkeää, eikä osallistamiseen ja yhteiskunnalliseen keskusteluun pyrkivän Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän koettu tarvitsevan olla sen saavutettavampaa kuin asiakasviestinnän muutenkin. COVID19-pandemiatilanne oli tosin nostanut videomuotoisen verkkosisällön tekstittämisvaatimuksen keskusteluun myös Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa, kun alkuperäistä enemmän keskustelutilaisuuksia järjestettiin verkossa.

Haastattelujen perusteella selvisi, että kirjastotyöntekijöiden saavutettavuuteen liittyvä osaaminen ja käsitykset saavutettavuudesta vaihtelivat, ja myös koulutuksiin pääsemisessä oli eroja. Haastattelujen perusteella kävi ilmi, että kaikki kirjastotyöntekijät olivat huolissaan resurssien riittämisestä saavutettavuusvaatimusten täyttämiseksi. Erityisesti työntekijöitä huoletti juuri videomuotoisen verkkosisällön tekstittämisvaatimus, ja siihen ei ollut heidän mielestään kirjastotyön arjessa aikaa. Helpotusta saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen voisivat kirjastotyöntekijöiden mukaan tuoda saavutettavuuden tarkistamiseen tarkoitetut ohjelmat sekä videoiden tekstitysohjelmat tai -palvelut. Kirjastotyöntekijät toivoivat enemmän tukea kuntien viestintäosastoilta saavutettavuuden edistämiseksi esimerkiksi ohjeiden ja koulutusten muodossa.

Työnjaon ja -prosessien järkevällä suunnittelulla nähtiin myös olevan positiivinen vaikutus saavutettavan asiakasviestintäsisällön tuottamiseen ja saavutettavuuden tarkistamiseen tehokkuuteen. Tähän liittyen tuli esille myös eroja kahden kirjaston välillä. Oulussa saavutettavuuteen oli erityisesti perehtynyt muutama työntekijä, jotka informoivat ja muistuttivat aiheesta kollegoitaan, kun taas Pietarsaassa ei ainakaan vielä ollut tehty vastaavia työnjakoa. Myös painostuseroja saavutettavuuden osa-alueiden suhteen esiintyi kahden kirjaston välillä; Oulussa painotettiin enemmän verkkosisältöjen saavutettavuutta ja Pietarsaassa korostui kielellinen saavutettavuus.

Kuviossa 3 on karttamuotoinen kuvaus teemoittain esiin nousseista tuloksista. Kuvio on jatkettu tämän analyysiluvun alussa esiintyneestä temaattisesta kartasta siten, että tutkimuskysymyksistä johdettujen alateemojen on johdettu niihin liittyviä avainasioita.



Kuvio 3. Analyysin temaattinen kartta sisältäen alateemojen olennaiset sisällöt.

5 Päätäntö

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten saavutettavuutta huomioidaan yleisten kirjastojen asiakasviestinnässä, ja onko kirjastotyöntekijöillä mahdollisuuksia toteuttaa saavutettavuusvaatimuksia työssään asiakasviestinnän parissa. Päästäkseni tutkimuksessa tavoitteeseeni olin asettanut avuksi kaksi tutkimuskysymystä: 1) *miten kirjaston työntekijät suhtautuvat saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen, ja millaisiksi he näkevät omat mahdollisuutensa toteuttaa vaatimuksia työssään*, sekä 2) *eroavatko kahden kaupungin työntekijöiden näkemykset ja suhtautuminen saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseen toisistaan*.

Haastattelin tutkimusta varten yksilöhaastatteluina kahdeksaa yleisen kirjaston työntekijää; neljää Pietarsaaren ja neljää Oulun kaupunginkirjastosta. Kaikki haastatteleman kirjastotyöntekijät tuottivat työssään asiakasviestintäsisältöä. Molemmat kirjastot olivat mukana Sitran fasilitoimassa Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeessa, jossa pyritään kuntalaisten osallistamiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun eri foorumeissa. Haastatteluissa käsiteltiin myös hankkeen asiakasviestintää ja sen saavutettavuuden merkitystä.

Analyysimenetelmänä käytin temaattista analyysiä (Tuomi ja Sarajärvi, 2018, s. 140-146). Lähtökohdaksi teemoille otin edellä mainitut tutkimuskysymykset. Lähdin selvittämään kirjastotyöntekijöiden suhtautumista saavutettavuuteen ja saavutettavuusvaatimukseen kolmen alateeman kautta: *saavutettavuus arvona ja velvollisuutena, käsityksiä saavutettavasta asiakasviestinnästä* sekä *Kirjastoista kansanvallan foorumeita -hankkeen asiakasviestinnän saavutettavuuden merkitys*.

Tutkimukseni mukaan saavutettavuus koetaan tärkeäksi tavoitteeksi yleisissä kirjastoissa, joiden tulee palvella kaikkia ihmisiä yhdenvertaisesti. Kirjastojen tulee pyrkiä saavutettavuuteen kaikessa asiakasviestinnässä, niin osallistamishankkeissa kuin muussakin toiminnassa. Saavutettava asiakasviestintä on sisällöltään ymmärrettävää, ulkoasultaan selkeää, helppokäyttöistä ja helposti saatavilla (Salo 2013, s. 2). Tutkimuksessani selvisi, että

kirjastoissa koetaan tärkeäksi viestiä asiakkaille monessa muodossa ja kanavassa, saavutettavalla kielellä ja verkkosisältöjen saavutettavuutta erityisesti huomioiden. Viestintää voidaan tehostaa ja parantaa sen eri keinoja ja muotoja lisäämällä, mutta monimuotoisuus sinänsä ei takaa saavutettavuutta, vaan kaikkien eri viestintämuotojen saavutettavuus tulee varmistaa. Saavutettava viestintä on osallistavaa, ja sen ansiosta ihminen voi kokea olevansa itsenäinen ja pärjäävänsä yhteisön jäsenenä (Kinnunen & Hirvonen, 2020, s. 322-323). Hirvosen ja muiden (2020, s. 17-18) mukaan monipuolisesti viestimällä tavoitetaan enemmän vastaanottajia ja parannetaan erilaisten ihmisten mahdollisuuksia osallistumiseen eri tilanteissa.

Digitalisaation myötä yleisissä kirjastoissa, kuten muissakin julkisen sektorin palveluissa, asiakasviestintää tuotetaan enemmän ja enemmän verkossa. Saavutettavuuden edistäminen on olennainen osa erityisesti julkisten palveluiden digitalisoitumista. Verkkosisällöillä tarkoitetaan kaikkea verkon kautta välitettävää sisältöä, joka on katsottavissa älypuhelimella, tabletilla tai tietokoneella. Kansainvälinen World Wide Web -konsortio W3C on laatinut verkkosisältöjen saavutettavuusohjeet (WCAG eli Web Content Accessibility Guidelines), jotka kattavat laajan joukon suosituksia, joiden avulla verkkosisällön saavutettavuutta voidaan parantaa. (W3C, 2020.) Kansallinen digilaki astui voimaan 1.4.2019 (Valtionvarainministeriö 2020). Tutkimukseni mukaan osa yleisten kirjastojen työntekijöistä on tietoisia saavutettavuusvaatimuksista, joita lainsäädäntö on verkkosisältöjen suhteen julkiselle sektorille asettanut, mutta eroja tietämyksessä kuitenkin vaikuttaisi olevan niin yksilötasolla kuin eri organisaatioiden ja kaupunkien välillä.

Kirjastotyöntekijöiden näkemyksiä mahdollisuuksistaan toteuttaa saavutettavuusvaatimuksia työssään jäsensin seuraavien alateemojen kautta: *osaaminen ja koulutus, resurssit ja työkalut* sekä *työnjako ja prosessit*. Tutkimukseni mukaan kirjastotyöntekijöiden tiedot saavutettavuudesta ja taidot saavutettavuusvaatimusten toteuttamiseksi vaihtelevat. Koulutusta on ollut tarjolla niin kirjastoalan foorumeissa kuin kuntien työntekijöille järjestämänä, mutta kaikki eivät ole joko olleet tietoisia koulutuksista tai eivät ole

päässeet osallistumaan niihin. Kirjastojen henkilökunnan koulutuksen on kuitenkin oltava ajan tasalla, jotta voidaan varmistaa ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus (Sallmén 2007, s. 15).

Kirjastoala on muuttunut paljon viime vuosina erityisesti digitalisaation myötä, kuten työelämä muutenkin, ja voi olla haasteellista ehtiä omaksua uusia asioita ennen kuin on jo tulossa uutta opeteltavaa. Kirjastojen täytyy kuitenkin vastata asiakkaidensa ja tietoyhteiskunnan tarpeisiin. Kirjastojen kohdistuvat odotukset perustuvat enemmän ja enemmän yhteiskunnalliseen kanssakäymiseen, keskusteluun ja tiedon vaihtoon. (Field & Tran, 2018) Muutama vuosi sitten uudistettuun kirjastolakiin (1492/2016) on kirjattu, että yleisen kirjaston tehtävä on muun muassa tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja monipuoliseen lukutaitoon. Kehittämisen ja vastuualueiden jakaminen kirjastoissa työntekijöiden kesken voi olla järkevää muutosten ja vaatimusten toteuttamisessa.

Kirjastoalalla on saavutettavuusvaatimuksista erityisesti puhuttanut videomuotoisen verkkosisällön tekstittämisvaatimus. WCAG 2.1 -saavutettavuusohjeisten mukaisen *havaittavuuden periaatteen* mukaan sisällöstä täytyy luoda helposti nähtävää ja kuultavaa erilaisilla tekniikoilla. Esimerkiksi multim mediasisällölle pitää tarjota tekstitys tai jokin vaihtoehtoinen esitysmuoto (Selovuo 2019, s. 58). Digilain (306/219) mukaan viranomaisen tulee aikasidonnaista mediaa digitaalisessa palvelussa julkaistuaan tehdä julkaisutallenteesta saavutettavuusvaatimukset täyttävä versio 14 vuorokauden kuluessa sen julkaisusta. Kirjastoissa koetaan tekstittämisveloitteen vaativan niin paljon aikaa, että resurssit eivät riitä työhön, mikä väistämättä vähentää viestintäsisältöjen tallentamista verkkoon.

Kirjastotyöntekijät kokevat kuntien olevan ensisijaisen tärkeässä asemassa eri toimialojensa viestintäsisältöä tuottavien työntekijöiden opastamisessa saavutettavuusvaatimusten huomioimiseen. Kirjastotyöntekijät eivät suinkaan ole ainoita kuntien työnteki-

jöitä, joiden täytyy huomioida saavutettavuutta tuottamassaan viestintäsisällössään jokapäiväisessä työssään. Asia koskee yhtä lailla kaikkia muitakin kuntien työntekijöitä, kuten julkista sektoria laajemminkin. Saavutettavuuden huomioiminen vaatii kuntien eri toimialojen työntekijöiltä uutta osaamista ja kykyä asettua erilaisten käyttäjien asemaan. (Hagerlund ja muut, 2017, s. 3). Kunnissa olisi hyvä tehdä kaikille toimialoille ja kaikkiin yksiköihin yhteneväiset ohjeistukset, joiden mukaan yksiköissä voidaan toimia. Jos yksiköt ovat suuria ja niissä on omat viestinnästä vastaavat työntekijät, voivat he toimia tiedonvälittäjinä omiin yksiköihinsä. Myös tarvittavien työvälineiden, kuten saavutettavuudentarkistus- ja tekstitysohjelmien hankkimisella voidaan auttaa työntekijöitä saavutettavien sisältöjen tuottamisessa.

Eroja kahden kaupungin kirjastotyöntekijöiden suhtautumisessa saavutettavuuteen ja näkemyksissä saavutettavuuden toteuttamismahdollisuuksista käsittelemällä alateemojen *erot työnjaon prosesseissa, sekä erot näkökulmissa ja painotusalueissa* kautta. Tutkimukseni mukaan yleisiä kirjastoja yhdistävästä yhdenvertaisuuteen ja osallistamiseen pyrkivästä arvomaailmasta huolimatta näkemyksissä saavutettavuudesta käytännössä on eroja kirjastojen välillä.

Kaksikielisessä Pietarsaaressa kirjastotyöntekijät painottivat asiakasviestinnän saavutettavuudesta keskusteltaessa kielellistä saavutettavuutta ja erityisesti saavutettavuuden huomioimista kahdella kielellä. Kielilain (423/2003) mukaan kaksikielisissä kunnissa viranomaisen on käytettävä tiedottamisessa suomen ja ruotsin kieltä. Kuntalaissa (410/2015) määrätään, että kunnan on käytettävä viestinnässä selkeää ja ymmärrettävää kieltä, ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet. Oulussakin kirjastotyöntekijät pitivät kielellistä saavutettavuutta ja erityisesti selkokieltä tärkeinä, mutta he nostivat verkkosisältöjen ja digitaalisten palvelujen saavutettavuuden kokonaisuutena painokkaammin esille, ja saavutettavuusdirektiivin ja digilain mukanaan tuomat saavutettavuusvaatimukset vaikuttivat olevan heille tutumpia.

Yksi tälle tutkimukselle asettamistani tavoitteista oli myös selvittää, onko saavutettavuusdirektiivin ja digilain myötä asiakasviestinnän eri muotojen saavutettavuuteen alettu kiinnittää enemmän huomiota julkisella sektorilla ja tässä tapauksessa yleisissä kirjastoissa. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että saavutettavuuteen on pyritty yleisissä kirjastoissa ennenkin, mutta digitalisaation myötä verkkosisältöjen saavutettavuusvaatimukset ovat nostaneet asian esille uudesta näkökulmasta.

Jatkossa voisi olla hyödyllistä tutkia tarkemmin sitä, kuinka kunnissa ja julkisella sektorilla muutenkin, on pystytty vastaamaan verkkosisältöjen ja digitaalisten palveluiden saavutettavuusvaatimuksiin, sekä muulla tavoin viestimään ja järjestämään palveluita saavutettavasti. Yleiset kirjastot ovat vain yksi kunnallinen toimiala monien joukossa. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla organisaatioiden sisäisen viestinnän tehokkuuden sekä työprosessien merkitys digitalisoituvassa yhteiskunnassa, kuten esimerkiksi juuri kunnissa. Uudistukset herättävät usein työntekijöissä huolta omasta osaamisesta ja jopa muutosvastarintaa, joten uusien järjestelmien ja toimintatapojen tuominen työntekijöiden arkeen vaatii suunnitelmallisuutta ja hyviä käytäntöjä. Digitalisaation myötä uudistuksia tulee varmasti jatkossakin tiuhaan tahtiin, ja sen myötä kuntaorganisaatioiden tulee muun muassa ennakoida toimintaympäristöä, sopeutua muutoksiin ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja (Valtionvarainministeriö 2018, s. 5).

Lähteet

- Bianco, L. (2020). Universal design: from design philosophy to applied science. *Journal of Accessibility and Design for All*, 10(1), 70-97. doi: 10.17411/jaccess.v10i1.249
- Braun V. & Clarke V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Celia. (2021a). *Celia asiantuntijana*. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta <https://www.celia.fi/celia-asiantuntijana/>
- Celia. (2021b). *Ohjeita eri somekanavista*. Noudettu 2.5.2021 osoitteesta <https://www.saavutettavasti.fi/verkkosaltojen-saavutettavuus/saavutettavuus-sosiaalisessa-mediassa/#extra-content-1>
- Eskola, J., Lätti, J. & Vastamäki J. (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa Raine Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin*. PS-kustannus.
- Euroopan Unionin saavutettavuusdirektiivi (2016/2102)*. EUR-Lex. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102&qid=1622134873737>
- Euroopan unionin esteettömyyssäädös*. EUR-Lex. Noudettu 27.5.2021 osoitteesta <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882&qid=1622135026500>
- Ferri D. & Favalli S. (2018). *Web Accessibility for People with Disabilities in the European Union: Paving the Road to Social Inclusion*. <https://doi.org/10.3390/soc8020040>.
- Field, N. & Tran, R. (2018). Reinventing the public value of libraries. Julkaisussa *Public library quarterly* 37(2), 113-126. <https://doi.org/10.1080/01616846.2017.1422174>
- García Giménez D. & Soler Alsina L. (2020). City library network knowledge management for social cohesion: The case of Santa Coloma de Gramenet, Barcelona, Spain. *Ifla Journal* 46(1), 52–63. <https://doi.org/10.1177/0340035219895994>
- Hagerlund T., Kettunen E. ja Lidroth M. (2017). Verkkopalveluiden saavutettavuudesta tehdään nyt arkipäivää. Julkaisussa Tamminen T. & Alinikula P.: *Saavutettavuusopas, osa 1*. Suomen kuntaliitto. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1859-saavutettavuusopas-osa-1>.

- Hirvonen M., Kinnunen T. & Tiittula L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa: Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.), *Saavutettava viestintä*. Gaudeamus.
- Hokkanen L. (2015). Kun kirjat alkavat elää – Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa Hokkanen L. (toim.), *Sosiaalinen kirjasto*. BTJ Finland Oy.
- Hyttinen R. & Tanskanen I. (2018). Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmukohdana. Julkaisussa *Informaatiotutkimus*, 37(2).
<https://doi.org/10.23978/inf.71159>.
- Johnston J. (2015). Kirjavaa – moninaisia keskusteluja ja kohtaamisia kirjastossa. Teoksessa Hokkanen L. (toim.), *Sosiaalinen kirjasto*. BTJ Finland Oy.
- Juuti P. & Puusa A., (2020). Johdanto. Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa Puusa A. & Juuti P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Kannasto, E. & Haasio, A. (2020). COVID-19-viruksen vaikutukset kirjastoissa. Teoksessa Päällysaho, S., Junell P., Latvanen, J., Saarikoski S. & Uusimäki S. (toim.) *Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2020: Osaamista strategian vahvuusalueilla*. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Kielilaki* (423/2003). Finlex. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423#L5P23>
- Kinnunen T. & Hirvonen M. (2020). Johtopäätökset. Saavutettavuudesta osallisuuteen. Teoksessa Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.), *Saavutettava viestintä*. Gaudeamus.
- Kosciejew M. (2019). Public libraries and the UN 2030 Agenda for Sustainable Development. Julkaisussa IFLA Journal 46(4).
<https://doi.org/10.1177/0340035219898708>
- Kuntalaki* (410/2015). Finlex. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410#O2L5P29>.
- Kuntaliitto (2017). *Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus*. Noudettu 15.11.2020 osoitteesta <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1754-yleisten-kirjastojen-saavutettavuussuositus>.

- Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta* (306/2019). Finlex. Noudettu 24.2.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190306?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20digitaalisten%20palvelujen%20tarjoamisesta>
- Laki yleisistä kirjastoista* (1492/2016). Finlex. Noudettu 24.2.2021 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>
- Leskelä L. & Uotila E. (2020). Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä. Teoksessa Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.), *Saavutettava viestintä*. Gaudeamus.
- National Digital Inclusion Alliance (2020). *Definitions: Digital inclusion*. Noudettu 2.12.2020 osoitteesta <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>.
- Oulun kaupungin verkkosivut (2021). Oulun kaupunginkirjasto. Noudettu 7.2.2021 osoitteesta <https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto>.
- Pelzetter, J. (2020). A declarative model for accessibility requirements. Julkaisussa *W4A '20: Proceedings of the 17th International Web for All Conference*, 4, s. 1-10. <https://doi-org.proxy.uwasa.fi/10.1145/3371300.3383339>.
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. Julkaisussa *Universal Access in the Information Society*. <http://dx.doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>
- Piekkari R. & Welch, C. (2020). Oodi yksittäistapaustutkimukselle ja vertailun moninaiset mahdollisuudet. Teoksessa Puusa A. & Juuti P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Pietarsaaren kaupunginkirjaston verkkosivut (2021). Noudettu 7.2.2021 osoitteesta <https://www.fredrikabiblioteken.fi/fi/library-page/pietarsaaren-kaupunginkirjasto?refId=HvvukT>
- Pikkala S. (2006). *Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä*. Suomen Kuntaliitto. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta <https://docplayer.fi/45246650-Tekija-sari-pikkala-1-painos-isbn-suomen-kuntaliitto-helsinki-2006.html>

- Pilppula, R. & Pääkkölä, J. (2020, 4. syyskuuta): Tehdäänkö kirjastoista kansanvallan foorumeita? *Kirjastoista kansanvallan foorumeita*. <https://www.sitra.fi/blogit/kirjastoista-kansanvallan-foorumeita/>
- Puusa, A. & Juuti P. (2020). Organisaatiokulttuurinäkökulma esimerkkinä laadullisen tutkimuksen yleistymistä. Teoksessa: Puusa A. & Juuti P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Puusa, A. (2020). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa: Puusa A. & Juuti P. (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Pyhälähti, M. (2016, 20. kesäkuuta). Selkokieli ei ole sama asia kuin selkeä kieli. *Kotusblogi*. https://www.kotus.fi/nyt/kotus-blogi/minna_pyhalahti?17245_m=21357
- Pötsönen, U., Sonkkane L. & Sahavirta, H. (2020). Steppingstones to More Sustainable Public Libraries in Finland: From Individual Initiatives towards National Guidelines and standards. Julkaisussa *International Journal of Librarianship* 5 (2), 78-83. <https://doi.org/10.23974/ijol.2020.vol5.2.179>
- Reisdorf B. & Rhinesmith C. (2020). Digital Inclusion as a Core Component of Social Inclusion. Julkaisussa *Social Inclusion* 8(2), s. 132–137. <http://dx.doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>
- Sallmén, P. (2007). Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Julkaisussa Korpisaari J. & Saarti J. (toim.): *Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat?* Kirjastonhoitajien säätiö.
- Salo, O. (2013). *Viestintää kaikille - Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille*. Kulttuuria kaikille -palvelu / Kulttuuria kaikille tuki ry. Noudettu 23.5.2021 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopaketti_ja_opaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf
- Selovuo, K. (2019). *Saavutettavuusopas*. Euraprint.
- Sipilä, S. (2007). Tulevaisuuden kirjastotyö vaatii moniosaajilta sosiaalisuutta ja uusia taitoja. Julkaisussa Korpisaari J. & Saarti J. (toim.): *Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat?* Kirjastonhoitajien säätiö.

- Sitran verkkosivut (2021). Noudettu 24.2.2021 osoitteesta <https://www.sitra.fi/aiheet/kysymyksia-ja-vastauksia-sitran-toiminnasta/#mista-on-kyse>.
- Sørensen K. (2020). The values of public libraries : a systematic review of empirical studies of stakeholder perceptions. Julkaisussa *Journal of Documentation* 76 (4), 909-927. DOI:10.1108/JD-10-2019-0201
- Tamminen T. & Alinikula P. (2017). *Saavutettavuusopas, osa 1*. Suomen kuntaliitto. Noudettu 22.5.2021 osoitteesta: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2017/1859-saavutettavuusopas-osa-1>.
- Tilastokeskus (2021). *Kuntien avainluvut: Oulu*. Noudettu 23.5.2021 osoitteesta https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kuntien_avainluvut/Kuntien_avainluvut__2021/kuntien_avainluvut_2021_viimeisin.px/?rxid=444223df-f91c-4479-891f-5dcd50b983d2
- Tilastokeskus (2021). *Kuntien avainluvut: Pietarsaari*. Noudettu 7.2.2021 osoitteesta https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Kuntien_avainluvut/Kuntien_avainluvut__2021/kuntien_avainluvut_2021_viimeisin.px/table/table-ViewLayout1/?rxid=444223df-f91c-4479-891f-5dcd50b983d2
- Tuomi, J. & Sarajärvi A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Turner-Cmuchal M. (toim.) 2015. *Ohjeet saavutettavan tiedon tuottamiseen. Tieto- ja viestintäteknikka esteettömän tiedonhaun välineenä oppimisessa (ICT4IAL)*. Euroopan erityisopetuksen ja inklusiivisen opetuksen kehittämiskeskus.
- Vakkari, P., Aabø, S., Audunson R., Huysmans, F. & Oomes M. (2014). Perceived outcomes of public libraries in Finland, Norway and the Netherlands. Julkaisussa *Journal of Documentation* 70 (5), 927-944. <http://dx.doi.org/10.1108/JD-06-2013-0072>
- Valtionvarainministeriö. (2018). *Dialogilla kohti digitaalisen ajan kuntaa*. Noudettu 23.5.2021 osoitteesta <https://vm.fi/documents/10623/6305483/Dialogilla+kohti+digitaalisen+ajan+kuntaa+-julkaisu/197750a2-9a57-1c3c-0b1f-fb4dbe12f8a2/Dialogilla+kohti+digitaalisen+ajan+kuntaa+-julkaisu.pdf/Dialogilla+kohti+digitaalisen+ajan+kuntaa+-julkaisu.pdf>

Valtionvarainministeriön verkkosivut (2020). Noudettu 7.11.2020 osoitteesta <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi>.

Wikipedia. (2021). *Pietarsaaren väestö*. Noudettu 23.5.2021 osoitteesta https://fi.wikipedia.org/wiki/Pietarsaaren_v%C3%A4est%C3%B6

Wikipedia. (2021). *Oulu*. Noudettu 23.5.2021 <https://fi.wikipedia.org/wiki/Oulu>

W3C (2020). *Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1. Virallinen suomenkielinen käännös*. Noudettu 15.11.2020 osoitteesta <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-fi/>.

Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta r.y. (2020). Noudettu 1.12.2020 osoitteesta http://www.kulttuuriakaikille.fi/index.php?k=12557&hakustr=sosiaalinen%2520saavutettavuus#a_12557.

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

1. Nimi, koulutus ja kirjastoalan kokemus.
2. Rooli kirjastossa ja hankkeessa Kirjastoista kansanvallan foorumeita.
3. Mitä ajattelet saavutettavuudesta ja saavutettavuusvaatimuksista?
4. Apukysymyksiä tarvittaessa:
 - Miten saavutettavuus ja sen huomioiminen näkyvät työssäsi kirjastossa?
 - Miten tärkeänä pidät saavutettavuutta hankkeen asiakasviestinnässä?
 - Mitä haasteita saavutettavuuden toteuttamisessa on?
 - Oletko saanut koulutusta tai ohjeita saavutettavuuteen liittyen?
 - Koetko, että pystyt huomioimaan saavutettavuusvaatimuksia työssäsi? Jos et, mistä ajattelet, että se johtuu?
5. Onko jotain muuta, mitä haluaisit kertoa liittyen asiakasviestintään, saavutettavuuteen tai kirjastoalaan ylipäänsä?