Miksi Suomi ei ole saavutettavuuden kärkimaa?

Terhi Manninen, saavutettavuusasiantuntija, Näkövammaisten liitto ry

- Yhteystiedot: terhi.manninen@nakovammaistenliitto.fi

Suomi kuuluu digitalisaation kärkimaihin

- Digikompassi: Valtioneuvosto päivittää Suomen digikompassia - Valtiovarainministeriö
- Kuitenkin osa käyttäjistä jää rannalle
- Este ei ole ihmisessä vaan palvelussa

Mallia maailmalta: Iso-Britannia

Lähtökohtana Equality Act 2010: guidance - GOV.UK, joka jo ohjasi saavutettavuuden edistämisessä.

Valmiita ohjeistuksia:

- Palvelustandardit: Service Standard - Service Manual - GOV.UK
- Palvelumanuaali: Service Manual - GOV.UK

Saavutettavuus on näkyvää

Saavutettavuutta voidaan mitata ja seurata samalla tavoin kuin monia muitakin laadun osa-alueita. Esimerkiksi Silktiden saavutettavuusindeksi (Silktide Index - The global web accessibility league table) mahdollistaa verkkopalveluiden saavutettavuuden seurannan ja vertailun eri organisaatioiden välillä. Julkinen vertailutieto lisää tietoisuutta saavutettavuudesta, kannustaa organisaatioita kehittämään palveluitaan ja voi parhaimmillaan vahvistaa ammattiylpeyttä sekä halua tehdä palveluista aidosti kaikkien käytettäviä.

Saavutettavuus tukee tehokkuutta

Lähtökohtana ajatus siitä, että julkiset palvelut siirretään verkkoon, mutta niiden on toimittava mahdollisimman monelle käyttäjälle mahdollisimman itsenäisesti.

GOV.UK: making public service delivery digital by default - GOV.UK

Menetelmä ja ajattelutapa: Lean Six Sigma

- Digitalisaatio ei yksin ratkaise ongelmia.
- Ensin palveluprosessit on ymmärrettävä ja turhat vaiheet poistettava.
- Saavutettavat palvelut vähentävät virheitä, tukipyyntöjä ja rinnakkaisia asiointitarpeita.
- Kun käyttäjä pystyy hoitamaan asian itsenäisesti, hyötyvät sekä käyttäjä että organisaatio.

Miksi Suomi ei ole samalla tasolla?

- Saavutettavuus on projektilähtöistä.
- Ei osana organisaatiokulttuuria.
- Ulkoistetaan, joten omaa osaamista ei ole eikä sitä kerry.
- Tietoisuus saavutettavuuden merkityksestä on vaihtelevaa.

Mitä hyvinvointialueet voivat tehdä?

- Oppikaa
- Osallistakaa
- Omistakaa

Suomen seuraava digiloikka = saavutettavuusloikka

Tule mukaan tekemään saavutettavuusloikkaa.

Lisätietoja: Saavutettavuusloikka sai vauhtia yhteiskehittämisellä | Näkövammaisten liitto