

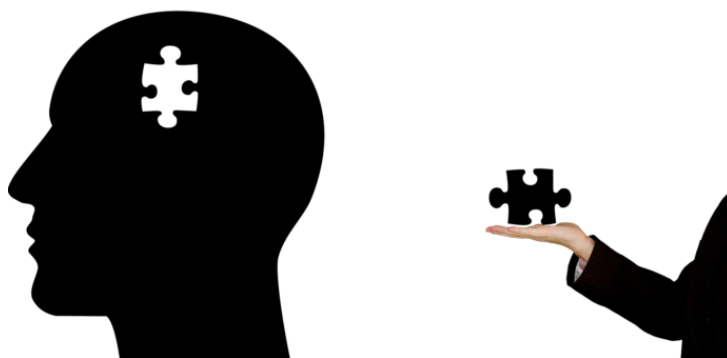
Kognitiivinen saavutettavuus, uhka vai mahdollisuus?

TEKSTI | Terhi Kärpänen

Saavutettavuus digitaalisissa palveluissa on noussut tärkeäksi puheenaiheeksi lainsäädännön myötä. Monelle termi on edelleen vieras, ja se saa erilaisia merkityksiä ja näkemyksiä riippuen asiayhteydestä. Toisille henkilöille saavutettavuus tarkoittaa teknisiä vaatimuksia verkkosivustoihin ja muihin digitaalisiin kanaviin. Toiset pitävät sitä osana käytettävyyttä ja mieltävät sen palvelun helppokäyttöisyydeksi, niin että jokainen pystyy digitaalisia palveluita käyttämään. Yksi tärkeimmistä asioista saavutettavuudessa on myös palvelun ymmärrettävä sisältö. Digitaalisten palvelujen sisällöistä ja helppokäyttöisyydestä puhuttaessa, käytetään yleensä nimitystä kognitiivinen saavutettavuus. Yksinkertaistettuna sillä tarkoitetaan ymmärtämisen helpottamista.

Mitä aiheita kuuluu saavutettavuuteen?

Suomessa saavutettavuus terminä liitetään verkkopalveluihin ja digitaalisen ympäristöön, ja esteettömyys terminä fyysiseen ympäristöön. Puhuttaessa saavutettavuudesta moni saattaa myös sekoittaa termin saatavuuteen, joka tarkoittaa sitä, kuinka varmasti järjestelmä, laite, ohjelma tai palvelu on tarvittaessa käytettävissä (esim.



Kuva: Pixabay

palvelu on käytössä 24/7). Saavutettavat digitaaliset palvelut mahdollistavat mahdollisimman monille mahdollisuuden käyttää digitaalisia palveluita. Erityisen tärkeää saavutettavuus on kohderyhmille, joilla on rajoitteita esim. näköön ja kuuloon liittyen. Varsinkin näkövammaisille on tärkeää, että ruudunlukuohjelmalla digitaalisia palveluita esim. verkkosivustoa pystytään käyttämään.

Lainsäädäntö velvoittaa julkishallinnon puolella käyttämään teknisiä vaatimuksia, joita esim. ruudunlukuohjelma myös käyttää. Puhutaan WCAG 2.1- kriteereistä, joihin kuuluu 49 kriteeriä, jotka pitää olla kunnossa digitaalisten palveluiden osalta. Näissä kriteereissä

otetaan osittain kantaa myös sisältöön, kuten videoiden tekstitykseen ja kuvatulkkaukseen. Jos siis näet tänä päivänä paljon videoita tekstityksineen esim. pankeilta tai julkishallinnon palveluilta, tarkoittaa se sitä, että lainsäädännön velvoittama kriteeri on kunnossa. Poikkeuksia tähänkin kriteeriin on olemassa. Kaiken kaikkiaan kyseessä on moninainen vaatimuslista, jossa on tilaa myös erilaisille tulkinnalle.

Tekninen saavutettavuus on vain yksi osa-alue saavutettavuuden monista ulottuvuuksista. Saavutettavuus on laaja käsite, ja siihen yhdistetään myös palvelun helppokäyttöisyys sekä saavutettava sisältö. Nämä kaksi osa-aluetta sisältyvät yleensä kognitiiviseen saavutettavuuteen. Kognitiivisesta saavutettavuudesta hyötyvät erityisesti kognitiivisia haasteita omaavat henkilöt, esim. henkilöt, joilla on oppimisvaikeuksia, muistivaikeuksia tai heikko lukutaito.



Kognitiivinen saavutettavuus

Kognitiivinen saavutettavuus terminä voi olla monelle vaikea ymmärtää, mitä kaikkea tämä termi pitää sisällään, tai onko oikein puhua kognitiivisesta saavutettavuudesta. Usein puhutaan myös tiedon saavutettavuudesta tai kognitiivinen saavutettavuus voidaan nähdä myös tiedonkäsittelyyn liittyvänä kykynä. Usein kognitiivisen saavutettavuuden mielletään hyödyttävän ainoastaan henkilöitä, joilla on kognitiivisia haasteita, mutta todellisuudessa se hyödyttää meitä kaikkia.

Kognitiivinen saavutettavuus jaetaan yleensä verkkopalveluiden helppokäyttöisyyteen sekä sisältöön esim. ymmärrettävään kieleen. Verkkopalveluiden helppokäyttöisyys tarkoittaa sitä, että mahdollisimman laaja joukko ihmisiä pystyisi käyttämään palvelua. Erityisesti täytyy huomioida käyttäjän kognitiiviset kyvyt. Kognitiivisella toimintakyvyllä tarkoitetaan tiedon hankintaan, varastoimiseen ja käyttämiseen liittyvää toimintaa. Henkilöillä saattaa olla tiedonkäsittelyyn liittyviä ongelmia muistamisessa, kielen ymmärtämisessä tai asioiden hahmottamisessa. Jokaisella voi joskus olla takanaan huonosti nukuttu yö tai elämän muita stressitekijöitä, jotka vaikuttavat keskittymiskykyymme. Useat meistä tekevät tehtäviä samanaikaisesti, milloin keskittymiskykyämme häiriintyy, ja emmekä pysty todellisuudessa keskittymään kuin yhteen asiaan kerrallaan. Tämä lisää kognitiivista kuormaa. Näiden asioiden takia on tärkeää, että pyrimme tekemään digitaaliset palvelut mahdollisimman helppokäyttöisiksi kaikille.

Toinen iso kokonaisuus kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyen on sisältö. Sisällön osalta on hyvä muistaa, että me kaikki hyödynnämme selkeästä yleiskielestä. Jotkut henkilöt tarvitsevat toki selkokieltä. Sisällöntuotannossa on tärkeää ymmärtää myös kohderyhmä, jolle sisältöä tuotetaan. Jos siis palveluita tarjotaan kaikille henkilöille niin täytyy tämä ottaa huomioon sisällöntuotannossa. Ymmärrettävään sisältöön liittyy myös hyvin pitkälti sisältöjen tarjoaminen palasteltuina, tai erilaisissa muodoissa kuten videot, kuvat tai podcastit. Erittäin tärkeä osa-alue ymmärrettävyyteen liittyen on tänä päivänä erilaiset lainopilliset tekstit; miten muotoilla esim. sopimustekstit ymmärrettäviksi kaikille.

Vinkit kognitiivisen saavutettavuuden toteuttamiseen

Kognitiivisen saavutettavuuden toteuttamiseen on olemassa erilaisia ohjeistuksia. Täydellistä heuristiikkalista vaatimusten toteuttamiseen ei vielä ole, mutta pohjana voidaan pitää WCAG-kriteeristöä, joka ottaa kantaa joihinkin kognitiivisen saavutettavuuden osa-alueisiin. Myös Papunet (osa Kehitysvammaliittoa) ja World Wide Web Consortium eli W3C (ylläpitää verkon standardeja ja suosituksia) ovat laatineet listan suosituksia, joita on hyvä huomioida sisällön ja helppokäyttöisyyden osalta. Alla kooste muutamista vinkeistä verkkopalvelun käyttäjälle:



Kuva: Pixabay

1. Varmista, että käyttäjä löytää etsimänsä ja ymmärtää löytämänsä.
2. Tee sisältö selkeäksi ja selkeytä erilaisella sisällöllä.
3. Anna palautetta ja apua tarvittaessa.
4. Älä pakota muistamaan vaan tarjoa tukea.

Ensinnäkin on tärkeää auttaa käyttäjää löytämään tarvitsemansa asiat verkkopalvelusta esim. verkkosivulta. Joskus verkkosivustosta halutaan tehdä mahdollisimman värikäs, vilkkuva, täynnä kuvia oleva luova taideteos. Kannattaa kuitenkin muistaa, että usein käyttäjä tekee jonkinlaisen toiminteen verkkosivulla tai verkkokaupassa. Hän esimerkiksi haluaa ostaa tuotteen. Jos ostomahdollisuus löytyy monen otsikon alta eikä selkeästi pääsivulta, ostos saattaa jäädä tekemättä. Harkintaa kannattaa käyttää myös erilaisten chat-palveluiden kanssa. Joskus chat-ikkuna saattaa peittää näkyvyyden itse sisältöön. Palvelun löydettävyyteen liittyy mm. palastellut sisällöt, hakutoiminnot sivulla, selkeä rakenne ja navigaatio.

Tärkeää on auttaa käyttäjää ymmärtämään sisältöjen tarkoitus. Esimerkiksi turhaa lihavoitua tai kursivoitua ei kannata käyttää teksteissä, koska ne saattavat käyttäjän silmiin vaikuttaa linkeiltä. Sisällön osalta kannattaa puhua "käyttäjän kieltä" eli miettiä kenelle palvelua tarjoaa, ja minkälaisia sisältöjä hänelle kannattaa tarjota. Yksinkertaiset lauserakenteet tai turhien kielikuvien välttäminen auttaa meitä kaikkia ymmärtämään sisältöjä paremmin. Samoin yksinkertaistettu sisältö auttaa käyttäjää keskittymään paremmin. Näiden vinkkien lisäksi kannattaa huomioida myös palvelujen värimaailma kontrasteineen ja fontteineen. Osaan kontrastivaatimuksia otetaan kantaa jo teknisessä kriteeristössä.

Yksi osa-alue, joka usein unohtuu, on palautteen antaminen toiminnoista. Palautteen antaminen tuottaa palautteen saajalle hallinnan tunteen eli henkilö ymmärtää, että tietty toiminto esim. lomakkeen lähetys on mennyt perille. Tukea kannattaa antaa myös käyttäjälle varsinkin sisällön osalta. Kannattaa suosia usein kysytyjä kysymyksiä (UKK) verkkopalveluissa sekä tarjota käyttäjälle sivuston käyttöä ja muistia tukevia vihjeitä ja ohjeita. Ei kannata luottaa liikaa siihen, että käyttäjät muistaisivat, mitä edellisillä sivuilla on ollut.

Muista nämä vinkit, kun seuraavan kerran tuotat sisältöä tai päivität verkkopalveluita. Näitä neuvoja noudattaen varmistamme suurelle osalle palveluiden helppokäyttöisyyden ja ymmärrettävän sisällön.

Lähteet:

- Aluehallintovirasto. Saavutettavuusvaatimukset.
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>
- W3C. Making Content Usable for People with Cognitive and Learning Disabilities.
<https://www.w3.org/TR/coga-usable/>
- Papunet. Pikaopas kognitiiviseen saavutettavuuteen.
<https://papunet.net/saavutettavuus/pikaopas-kognitiiviseen-saavutettavuuteen>

URN <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022021118670>



Terhi Kärpänen

terhi.karpanen(at)laurea.fi

lehtori ja saavutettavuusasiantuntija hankkeissa (Disko - Digitaalisten palveluiden saavutettavuus koronan kukistajana ja Digikuntoon2022)

digitaaliset palvelut

kognitiivinen saavutettavuus

saavutettavuus