

Kognitiivinen saavutettavuus digitaalisissa palveluissa



Oppaan esittely

Kognitiivinen toiminta sisältää monimutkaista tiedon käsittelyä ja liittyy kykyyn hahmottaa ja suorittaa erilaisia tehtäviä. Joillakin ihmisillä tiedonkäsittelyyn liittyvät taidot ovat heikentyneet ja haasteet ovat lisääntyneet pysyvästi tai tilapäisesti. Haasteet voivat liittyä esimerkiksi oppimiseen, hahmottamiseen tai muistamiseen.

Kognitiivinen saavutettavuus tarkoittaa tietoon tai tiedonkäsittelyyn liittyvää saavutettavuutta. Kognitiivisesti saavutettava verkkopalvelu on suunniteltu helppokäyttöiseksi, ja sieltä löytyvää tietoa on helppo ymmärtää.

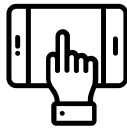
Tämän oppaan avulla voit arvioida omien digitaalisten palveluiden kognitiivista saavutettavuutta. Oppaasta saat vinkkejä kognitiivisen saavutettavuuden toteuttamiseen omassa digitaalisissa palveluissa.



Kognitiivisen saavutettavuuden tunnusmerkit

1 Palveluiden helpokäyttöisyys

Auta käyttäjiä ymmärtämään palvelujesi sisältö ja miten palvelua tulee käyttää.



2 Palveluiden löytäminen

Auta käyttäjiä löytämään helposti palvelusi.



3 Ymmärrettävä sisältö

Käytä selkeää ja ymmärrettävää sisältöä.



4 Personointi

Tarjoa tukea palvelun mukauttamiseen ja personointiin.



5 Auta käyttäjää keskittymään

Käytä yksinkertaista sisältöä.



6 Älä pakota muistamaan

Tarjoa sisältöä ja palveluita, jotka eivät kuormita muistia.



7 Virheiden minimointi

Auta käyttäjiä välttämään virheitä ja korjaamaan ne.



8 Tuki

Anna apua ja tukea käyttäjille.



Tarkemmat esimerkit löydät seuraavilta sivuilta.

Esimerkkejä kognitiivisen saavutettavuuden huomioimisesta 1/2

Tällä ja seuraavalla sivulla on esimerkkejä edellä kerrotuista tunnusmerkeistä. Esimerkkien avulla voit parantaa omien digitaalisten palveluittesi kognitiivista saavutettavuutta.

1 Palveluiden helppokäyttöisyys

- Rakenna digitaaliset palvelut selkeiksi, esimerkiksi verkkosivusto.
- Suunnittele painikkeet ja navigaatorakenne selkeäksi.
- Tee selkeät otsikkotasot.
- Auta käyttämään palvelua helposti ja ymmärtämään palvelun tarkoituksen.
- Säilytä sama visuaalinen ilme digitaalisissa palveluissa.
- Käytä yleisesti tunnettuja kuvakkeita.

2 Palveluiden löytäminen

- Varmista, että tärkeät tiedot löytyvät jo etusivulta, esimerkiksi yhteystiedot.
- Käytä esimerkiksi verkkosivustolla helppoa sivurakennetta.
- Palastele sisällöt, esimerkiksi pitkä video lyhyemmiksi videoiksi.
- Tarjoa palvelussa oma hakutoiminto, jotta käyttäjä löytää tiedot helposti.
- Varmista myös, että haku toimii eli haku hakee kaikki tiedot palveluista.

3 Ymmärrettävä sisältö

- Käytä selkeää kieltä.
- Tee otsikot kuvaaviksi.
- Suosi tekstisisällössä lyhyitä kappaleita ja virkkeitä.
- Vältä negatiivisia ilmaisuja positiivisten ilmaisujen kuvaamiseen. Käyttäjän voi olla vaikea ymmärtää lausetta 'Älä kirjoita epäselvästi'. Helpompi lauserakenne on: 'Kirjoita selvästi'.
- Hyödynnä konkreettisia ilmaisuja, jos asiasisältö on vaikea.
- Muista sopiva kontrasti ja kirjasintyyppi, jotta teksti erottuu taustasta.
- Käytä tarpeeksi välistyksiä eli ilmavuutta sisällössä.

4 Personointi

- Anna käyttäjän kontrolloida palvelun toimintoja, esimerkiksi mahdollisuus pysäyttää video tai vaihtuvat kuvat (kuvakaruselli).
- Salli erilaiset laajennukset apuvälineiden käyttöön esimerkiksi tekstin lukemisen ääneen.
- Yksinkertaista sisältöä ja tuo esille tärkeimmät asiat.
- Tarjoa käyttäjille tapa mukauttaa käyttöliittymänsä tutuksi. Esimerkiksi käytä yleisesti käytettyjä toimintoja ja ikoneita digitaalisissa palveluissa.

Esimerkkejä kognitiivisen saavutettavuuden huomioimisesta 2/2

5 Auta käyttäjää keskittymään

- Anna käyttäjän tehdä toiminnot ilman keskeytyksiä.
- Älä kysy turhia tietoja esimerkiksi lomakkeissa vaan yksinkertaista tiedon löytämistä tai syöttämistä.
- Vältä tarjoamasta liikaa ja turhaa sisältöä.
- Ohjeista käyttäjää tarvittaessa, jotta hän voi suorittaa toiminnot helposti.
- Mahdollista chat pop-up ikkunoiden tai evästelaatikoiden sulkeminen.

6 Älä pakota muistamaan

- Varmista, että mahdolliset sisäänkirjautumiset ovat helppoja käyttäjille, esimerkiksi salasanojen hallinta on helppoa.
- Helpota numerosarjoja tai laskutoimituksia (esim. CAPTCHA-tehtävissä).
- Suunnittele navigaatorakenne ja sisällöt siten, ettei käyttäjän tarvitse muistaa toimintoja, esimerkiksi miten päästä etusivulle.
- Tarjoa mahdollisuus päästä palvelun alkuun.

7 Virheiden minimointi

- Auta käyttäjää minimoimaan mahdolliset virheet tarjoamalla, esimerkiksi hintatiedot ja muut tärkeät tiedot toimintojen alussa.
- Tarkista, että lomakkeissa pakolliset kentät on määritetty.
- Varmista, että asiakas saa tiedon mahdollisista virhesyötoistä.
- Anna palaute toiminnoista, esimerkiksi lähetetystä viestistä.
- Tarjoa ohjeita, esimerkiksi Usein kysytyt kysymykset (UKK).
- Anna asiakkaalle tunne turvallisuudesta, selitä esimerkiksi evästeiden hyväksyntä.

8 Tuki

- Anna käyttäjälle apua tarvittaessa tai ohjaa häntä oikein palveluissasi.
- Tarjoa vaikeaselkoisen tekstin tueksi vaihtelevaa sisältöä kuten video, taulukko, infograafi, kuvat.
- Tarjoa esimerkkejä haastavien/vaikeiden toimintojen suorittamiseen.
- Tarjoa asiakkaalle palautekanava tai muu tapa neuvon kysymiseen, esimerkiksi chat-ponnahdusikkuna.
- Tarjoa asiakkaalle tukea myös muiden kanavien avulla, esim. soittamalla.

Vantaalla 10.05.2023

Kirjoittaja: Terhi Kärpänen
Laurea-ammattikorkeakoulu

Valokuvat: Shutterstock, Canva

ISBN (paino): 978-951-799-561-0
ISBN (verkko): 978-951-799-660-0

Copyright: CC BY-SA 4.0, pl valokuvat.

Lähteet ja lisätietoa kognitiivisesta
saavutettavuudesta:

<https://www.w3.org/WAI/WCAG2/supplemental/#cognitiveaccessibilityguidance>
<https://www.w3.org/TR/coga-usable/>

Tämä opas on tuotettu osana Disko-
digitaalisten palveluiden saavutettavuus
koronan kukistajana -hanketta. Hanke on
toiminut 1.9.2021 - 30.8.2023 ja se
rahoitettiin osana Euroopan unionin
COVID-19 pandemian johdosta
toteuttamia toimia.

Hanketta toteutti Laurea-
ammattikorkeakoulu yhdessä Haaga-
Helia ammattikorkeakoulun kanssa.
Hanke toimi Uudenmaan alueella.

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Uudenmaan liitto
Nylands förbund



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto



AMMATTIKORKEAKOULU
University of Applied Sciences



Haaga-Helia