

DigiIN

Digitaalisten oirearvioiden saavutettavuus Käytettävyydestä parempia palveluja kaikille

Kaisa Savolainen, Tutkijatohtori, Aalto-yliopisto
Kaisa.Savolainen@aalto.fi

Palvelukulttuuria uudistamalla
kaikki mukaan digitaaliseen yhteiskuntaan
Towards socially inclusive digital society



Saavutettavuus – Design for All

- *Saavutettavuus*: Tavoitteena, että tuotteet ja palvelut olisi käytettäviä etenkin erityisryhmien ja ikääntyneiden näkökulmasta.
 - *Kognitiivinen saavutettavuus* korostaa tiedon ymmärrettävyyttä myös sellaisten käyttäjien kannalta, joilla on haasteita oppimisessa.
- *Design for all*: Tarkoitus, että tuotteet ja palvelut olisi käytettävissä mahdollisimman laajalle joukolle ilman mukauttamista.
- Periaatteena, että parantamalla käytettävyyttä näiden erityisryhmien näkökulmasta, lopputuloksesta hyötyvät kaikki.

Oirearvioiden käytettävyysestaus

- Felipe González Carceller diplomityö keväällä 2021
- Testattiin kahta suomalaista digitaalista oirearviota: Omaolo ja Klinik Access.
 - Käytössä oli näiden palveluiden demoversiot (vastaavat kuin varsinaiset palvelut)
- Testeihin osallistui yhteensä 8 henkeä, 4 ikäihmistä ja 4 lievästi kehitysvammasta
- Kaikki testihenkilöt testasivat molempia palveluita valmiiden oirekuvausten pohjalta.
- Lopussa pidettiin lyhyt haastattelu palveluista.

Havaitut käytettävyysongelmat

- Tiedon näkyvyydessä oli ongelmia, toisinaan järjestelmä piilotti vastausvaihtoehtoja tai työnsi niitä alemmas, jolloin käyttäjät eivät huomanneet niitä.
- Vastausvaihtoehdot eivät olleet riittävän selviä käyttäjille.
- Käyttäjien huomio kiinnittyi epäolennaisiin kohtiin.
- Näiden käytettävyysongelmien vuoksi käyttäjät saivat samoilla oirekuvauksilla erilaisia lopputuloksia.

- Havaittiin, että testauksella erityisryhmien kanssa löydettiin käytettävyysongelmia todella tehokkaasti, pienellä otannalla.

Ohjeita suunnitteluun

Felipen diplomityössä esitetään 13 ohjetta suunnittelun tueksi.

1. Pidä olennainen tieto koko ajan näkyvissä
2. Käyttäjille tarjottujen vaihtoehtojen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä
3. Tee selväksi, mihin käyttäjän huomion pitäisi kulloinkin kohdentua
4. Vältä pitkiä ja epätavallisia termejä
5. Tarjoa yksinkertaisia tapoja tiedon syöttämiseen
6. Anna käyttäjille mahdollisuus muuttaa vastauksia ja palata edelliseen vaiheeseen
7. Sivujen ja niiden toimintojen pitäisi olla loogisia ja intuitiivisia
8. Kerro käyttäjälle, kun tulee virheitä ja kuinka niistä selvittää

Seuraavat vaiheet

- Käytettävyydestä jatketaan samalla periaatteella, tavoitteena keskittyä palveluiden saavutettavuuteen.
- Testeihin osallistuu 8 henkilöä, jotka eivät ole syntyneet Suomessa eivätkä puhu suomea äidinkielenään.
 - He kuitenkin osaavat suomea ja käyttävät asiointipalveluja suomeksi.
- Tavoitteena löytää laajemmin kognitiiviseen saavutettavuuteen liittyviä haasteita, jotta palveluita voidaan kehittää helppokäyttöisemmiksi.

Lisää kognitiivisesta saavutettavuudesta:

<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/>

<https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivinen-saavutettavuus/kognitiivisen-saavutettavuuden-ohjeet/>

Felipe González Carceller, diplomityö:

[https://digiin.fi/wp-](https://digiin.fi/wp-content/uploads/sites/9/2021/08/sci_2021_gonzalezcarceller_felipe.pdf)

[content/uploads/sites/9/2021/08/sci_2021_gonzalezcarceller_felipe.pdf](https://digiin.fi/wp-content/uploads/sites/9/2021/08/sci_2021_gonzalezcarceller_felipe.pdf)