

Verkkopalvelun saavutettavuudessa on kyse hyvästä suunnittelusta

Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että digitaalinen palvelu on suunniteltu niin, että kaikki pystyvät käyttämään sitä. Saavutettava palvelu on kirjoitettu selkeällä kielellä, sitä on helppo käyttää, ja se toimii monilla erilaisilla laitteilla ja apuvälineillä.

Monet yhteiskunnan palvelut ja toiminnot ovat siirtymässä verkkoon. Eri viranomaisten kanssa asioidaan enimmäkseen verkossa, ja kasvokkain asiointia halutaan vähentää myös esimerkiksi pankeissa. Tavoitteena on, että kansalaiset voisivat hoitaa asiansa itsenäisesti kotoaan käsin mihin kellonaikaan tahansa. Silloin ei tarvitse matkustaa tiettyyn tilaan, joka on auki määrättyinä kellonaikoina, odottaa vuoroaan, ja hoitaa asiansa yksi kerrallaan virkailijan kanssa, jolla on kiire palvelemaan muita.

Suomessa on vasta hyväksytty uusi laki, joka perustuu EU-direktiiviin julkisten palvelujen saavutettavuudesta. Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta edellyttää, että julkiset tahot, julkisrahoitteiset yhteisöt ja järjestöt, sekä jotkin yksityiset toimijat kuten pankit ja vakuutusyhtiöt tuottaisivat palveluita, joissa saavutettavuus on huomioitu palvelun toteutuksessa. Lain tarkoituksena on parantaa digitaalisia palveluita kaikille kansalaisille.

Kun palveluita suunnitellaan uudestaan digitaaliseen muotoon, on tärkeää, että ne suunnitellaan entistä parem-



miksi niin, että palvelun käyttäjä on otettu huomioon. Pahimmassa tapauksessa jo aikaisemminkin vaikeaselkoinen palvelu siirretään suoraan digitaaliseen muotoon, eikä mietitä miten palvelun voisi tarjota palvelun käyttäjän kannalta mahdollisimman helposti ja sujuvasti.

Ihmisillä on erilaisia kykyjä ja ominaisuuksia, ja palveluita käytetään mitä erilaisimmissa ympäristöissä. Palvelun suunnittelijalle tulee harvoin mieleen, että kohde-ryhmässä saattaa olla henkilöitä, joilla näkö- tai kuuloaisti, käsien motoriikka tai tiedonkäsittelykyvyt ovat erilaisia verrattuna valtavirtaan. Monilla tällainen rajoite voi olla pysyvä ominaisuus. Mutta jokaisella tulee vastaan tilanteita, joissa rajoitteet ovat tilapäisiä ja palautuvat ajan myötä, tai liittyvät ympäristöön tai käyttötilanteeseen. Jokainen on joskus väsynyt tai ärtynyt, jokin painaa mieltä, aurinko paistaa kirkkaasti tai valaistus on huono, tai ympäristössä on liikaa hälinää. Kaikkia näitä tapauksia varten on hyvä, että suunnittelussa on huomioitu se, että se ei perustu liiaksi pelkästään yhteen aistiin tai vaadi liikaa keskittymistä ja paneutumista.

Saavutettavuuden huomioiminen jakaantuu karkeasti seuraaviin osiin:

- palvelu ei saisi perustua näkökykyyn ja sen tulisi toimia näkövammaisten apuvälineillä, sekä huomioida heikkonäköiset
- palvelussa oleva äänisisältö täytyisi tarjota tekstimuodossa ja videot tekstittää
- palvelu tulisi toimia tietokoneen käytön apuvälineillä, eli toimintojen tulisi toimia näppäimistöllä ja hiiritoimintojen tulisi olla yksinkertaisia
- palvelussa liikkumisen, sisällön löytämisen ja toimintojen käyttämisen tulisi olla helppoa
- palvelun sisältö tulisi olla helppo hahmottaa, lukea ja ymmärtää

Näistä kolme ensimmäistä kohtaa sisältyvät suurelta osin Verkkosisällön saavutettavuusohjeisiin (WCAG), jonka noudattamista Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta vaatii. Kaksi viimeistä kohtaa taas on huomioitava hyvällä suunnittelulla ja käyttäjien näkökulman huomioimisella.

Verkkosisällön saavutettavuusohjeet eli WCAG on ohjeistus, joka sisältää yksityiskohtaisia vaatimuksia sille, miten verkkosivut tulisi toteuttaa, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin henkilöitä, joilla on aisteihin tai käsien motoriikkaan liittyviä rajoitteita. Kaikkien, jotka tuottavat verkkopalveluita ja muita sähköisiä palveluita, on hyvä



tutustua näihin ohjeisiin. Hyvä tietolähde on esimerkiksi Papunet-verkkopalvelun saavutettavuusosio (<http://papunet.net/saavutettavuus/ohjeita-ja-oppaita>).

Palvelun helppokäyttöisyys ja sisällön ymmärrettävyys vaikuttavat kaikkiin palvelun käyttäjiin. Siksi on tärkeää, että sisältö on kirjoitettu selkeällä yleiskielellä tai selkokielellä, ja että asiat kerrotaan lukijan näkökulmasta. Tärkein sisältö tulisi olla tekstissä ensin, ja turhat yksityiskohdat voi jättää tekstistä pois tai sijoittaa eri paikkaan niin, että niihin voi tutustua jos se on tarpeen. Palvelun sisältö tulisi järjestää niin, että järjestys on looginen ja valikoissa käytetään kuvaavia ja tuttuja termejä. Hyvä menetelmä on testata palvelua kohderyhmän käyttäjien kanssa ja siten selvittää, löydetäänkö ja ymmärretäänkö olennaisin sisältö helposti.

Hyvin suunnitellussa saavutettavassa palvelussa erilaiset käyttötavat, käyttötilanteet, laitteet ja käyttäjien moninaisuus huomioitu. Kun noudatetaan Verkkosisällön saavutettavuusohjeita, ja sisällön ymmärrettävyyteen sekä käyttämisen helppouteen kiinnitetään huomiota, palvelu on kaikkien kannalta miellyttävämpi käyttää. Näin se täyttää parhaiten tarkoituksensa: tieto on kaikkien käyttäjien saatavilla, yhdenvertaisesti.

KIRJOITTAJA TIMO ÖVERMARK
TOIMII ASiantuntijana (DIGITAL ACCESSIBILITY
LEAD & SENIOR UX SPECIALIST) EFICODESSA.

LISÄTIETOA: PAPUNET.NET/SAAVUTETTAVUUS
AVI.FI/SAAVUTETTAVUUS

Muistilista verkkopalvelun tuottajille

1. Käytä käyttäjälle tuttua, selkeää yleiskieltä tai selkokieltä.
2. Varmista, että sivustolla on helppo liikkua, sisältö on helppo löytää, ja toiminnot ovat helpokäyttöisiä.
3. Jäsentele sisältö käyttäen kuvaavia otsikoita, väliotsikoita ja listoja. Merkitse otsikot käyttäen otsikkotyylejä.
4. Varmista, että linkkitekstit kuvaavat linkin kohdetta.
5. Varmista, että toimintopainikkeiden ja lomakekenttien tekstit ovat kuvaavia.
6. Tee toiminnallisten elementtien, kuten linkkien ja painikkeiden ulkoasusta helposti tunnistettavia.
7. Lisää tekstivastineet (alt-teksti) sisällöltään tärkeille kuville ja jätä epäoleennaisten kuvien tekstivastine tyhjäksi. Jos kuva toimii linkkinä, tekstivastine kertoo linkin kohteesta.
8. Tee ulkoasusta selkeä niin, että teksti on riittävän suurta ja helppolukuista, eri sivun osat erottuvat toisistaan, ja että informaatiota ei ole liikaa samassa näkymässä.
9. Kiinnitä huomiota värivalintoihin niin, että teksti ja eri elementit ovat kontrastiltaan riittäviä.
10. Mieti, onko tarpeellista esittää tietoa erikseen ladattavassa tiedostossa (esim. PDF). Tiedoston tulee noudattaa samoja vaatimuksia.
11. Lisää videoihin tekstitys ja kuvailutulkkaukset.
12. Varmista, että sivustoa voi käyttää pelkästään näppäimistöllä, jotta se toimisi eri apuvälineillä.

