



**Selkeästi
meille**

Selkeästi meille!

**Kognitiivisen saavutettavuuden
arviointikriteeristö**



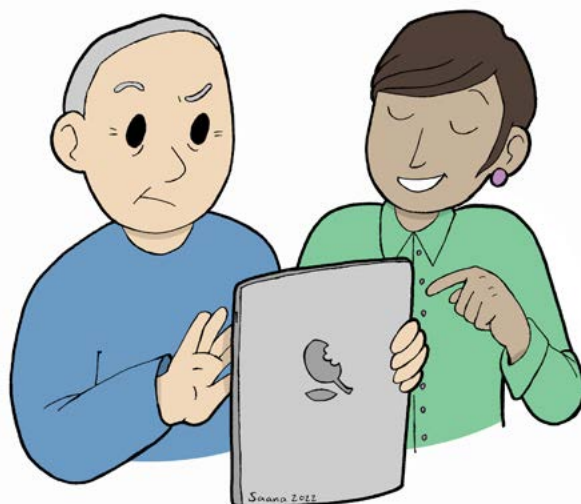


Tietoa kriteeristöstä

Tähän kriteeristöön on koottu asioita, joilla voidaan arvioida verkkopalveluiden kognitiivista saavutettavuutta. Kognitiivisella saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, onko erilaisia verkkosivustoja ja sovelluksia helppo käyttää ja ymmärtää. Kriteeristö on erityisen hyödyllinen käytettynä yhdessä kognitiivisesta saavutettavuudesta hyötyvien käyttäjätestauksen kanssa. Se auttaa tunnistamaan, mitkä asiat helpottavat tai vaikeuttavat verkkopalveluiden käyttämistä ja siellä olevan tiedon ymmärtämistä.

Kriteeristö on koostettu Selkeästi meille -hankkeessa vuosina 2020–2023 yhdistelemällä käyttäjätestauksissa tehtyjä havaintoja, kokemusasiantuntijoiden huomioita ja olemassa olevaa tietoa.

Asiat eivät ole kriteeristössä tärkeysjärjestyksessä.



Kaikki hyötyvät kognitiivisesta saavutettavuudesta. Toisille se on verkkopalvelun käytön edellytys. Testaa sitä erilaisilla käyttäjillä.

Kognitiiviseen toimintakykyyn vaikuttavia tekijöitä:



Tilannekohtainen

- hätätilanne
- kiire
- ympäristön häly
- voimakas tunnetila



Väliaikainen

- väsymys
- stressi
- masennus
- uupumus



Pysyvä

- kehitysvamma
- muistisairaus
- neurokirjon ihmiset: ADHD, autismi, oppimisvaikeudet



Näin käytät kriteeristöä

Osa kriteereistä on sellaisia, että niiden toteutumista voi arvioida itse. Toiset taas ovat sellaisia, että niiden toteutumista on hyvä selvittää käyttäjätestausten avulla. Kaikkia kriteerejä ei ole voitu määritellä täsmällisesti ja juuri näitä asioita tulee selvittää yhdessä käyttäjätestaajien kanssa. Kriteeristöstä voi valita osa-alueita, joita haluaa omassa verkkopalvelussaan kehittää ja testata.

Kriteeristö toimii parhaiten arvioinnin apuvälineenä yhdessä käyttäjätestausten kanssa. Käyttäjätestauksissa voidaan havainnoida kriteeristöön koottuja asioita. Havainnointi tapahtuu erilaisten tehtävien avulla, joita käyttäjätestaajat tekevät.

Käyttäjätestaustehtävät ovat esimerkkejä tavallisista tiedonetsintätilanteista. Hyvä testaustehtävä on selkeä ja rajattu. Tehtävä voi sisältää lisäkysymyksiä ja vaiheita, kunhan se on selkeä.

Esimerkkitehtävä kaupungin verkkosivulla:

Olet muuttanut Poriin ja haluat aloittaa uintiharrastuksen.

- Missä lähin uimahalli sijaitsee?
- Milloin se on auki?
- Mitä uiminen maksaa?
- Oliko tieto helppo löytää? Oliko tietoa helppo ymmärtää?

Tehtävän tekemistä havainnoimalla voit saada selville, onko palvelun tärkeät tiedot helppo löytää ja ymmärtää. Samalla voit saada selville, onko navigaatiota tai hakukonetta helppo käyttää. Kriteerit auttavat sinua huomaamaan, missä mahdolliset haasteet ovat ja kuinka niitä voisi korjata.



Lisätietoa kognitiivisesta saavutettavuudesta

Kriteeristön pohjalta on laadittu kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet. Ne löytyvät Selkeästi meille verkkosivustolta osoitteesta www.selkeästimeille.fi. Ohjeet tarkentavat kriteerejä ja sisältävät käytännön esimerkkejä. Sivustolla on myös ohjeet tuetun käyttäjätestauksen järjestämiseen.

Kriteeristön sisältö

Kognitiivisen saavutettavuuden arviointikriteeristö	1
Tietoa kriteeristöstä	2
Näin käytät kriteeristöä	3
Lisätietoa kognitiivisesta saavutettavuudesta	3



1. Navigaatio eli verkkopalvelussa liikkuminen	6
1.1 Valikot	6
1.1 Valikot	7
1.2 Pääsy etusivulle	8
1.3 Linkit	9



2. Tiedon sijoittaminen verkkopalveluun	10
2.1 Tiedon järjestys	10
2.2 Verkkosivun oikea	10
2.3 Toimintojen sijainti	11
2.4 Toisiinsa liittyvät asiat lähellä toisiaan	11
2.5 Mobiiliversion etusivu	11



3. Hakutoiminto	12
3.1 Hakutoiminnon löytäminen	12
3.2. Hakutoiminnon käyttö	12
3.3. Hakutulokset	13



4. Teksti ja muu sisältö **14**

4.1 Tekstin luettavuus	14
4.2 Tekstin ymmärrettävyys	15
4.3 Kuvat ja videot	16
4.4 Kuvakkeet	17
4.5 Painikkeet	18
4.6 Isot, liikkuvat ja liikutettavat elementit	19
4.7 Värit	20



5. Käyttäjätoiminnot **22**

5.1 Lomakkeet	22
5.2 Rekisteröityminen ja kirjautuminen	23
5.3 Evästeet	23
5.4 Chat-toiminto	24
5.5 Palautteen antaminen	25



6. Tuki käyttäjälle **26**

6.1 Selkokieliset sivut	26
6.2 Äänituki	26

Loppusanat	27
-------------------	-----------



1. Navigaatio eli verkkopalvelussa liikkuminen

1.1 Valikot

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
1.1.1	Verkkopalvelussa on yksi selkeä valikkorakenne, jota on helppo käyttää ja selata.		Kyllä Ei
1.1.2	Jos päävalikossa on alavalikko, valikossa on kuvallinen vinkki, kuten + tai > merkinä siitä.		Kyllä Ei
1.1.3	Valikon otsikot ovat selkeitä ja ne kertovat kuvaavasti, mistä asioista verkkopalvelusta saa tietoa.		Kyllä Ei
1.1.4	Verkkopalvelun keskeisimmille käyttäjille tärkeimmät asiat ovat valikossa ensimmäisinä Esimerkki: Oppilaitosten sivuilla opiskelijoille suunnatut sisällöt ovat ensisijaisia.		Kyllä Ei
1.1.5	Verkkopalvelun päävalikko on samanlainen ja näkyvässä kaikilla sivuilla.		Kyllä Ei
1.1.6	Otsikot ovat samat valikossa ja sivulla, jonne valikon linkki vie. Esimerkki: Jos valikossa lukee "Potilaalle", sivun otsikko on "Potilaalle".		Kyllä Ei



1.1 Valikot

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
1.1.7	Käyttäjä näkee selvästi oman sijaintinsa verkkopalvelussa. Esimerkki: Sijainti on helppo nähdä siitä, että osion linkit valikossa on korostettu värillä, tai että sivulla on selkeästi erottuva murupolku.		Kyllä Ei
1.1.8	Sivulla olevat lisävalikot ovat selkeitä ja helppokäyttöisiä. Lisävalikko ei ole selkeä, jos sen sisältö tai järjestys on eri kuin päävalikossa. Lisävalikon voi tehdä vaikeaksi myös se, että se on epätyypillisen näköinen tai se on epätyypillisessä paikassa, esimerkiksi verkkosivuilla oikeassa laidassa.		Kyllä Ei



1.2 Pääsy etusivulle

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
1.2.1	Verkkopalvelussa on helposti havaittava Etusivu-painike tai linkki, jossa lukee "etusivu". Esimerkki: Logo on usein linkki etusivulle, mutta kaikki eivät tiedä sitä. Talo-kuvake ei myöskään ole tunnistettava kaikille, jos siinä ei ole lisäksi tekstiä "etusivu".		Kyllä Ei
1.2.2	Etusivu-painike tai linkki etusivulle on jokaisella sivulla. Vinkki: Verkkosivuilla etusivulinkki kannattaa laittaa päävalikkoon ensimmäiseksi. Mobiiliversiossa etusivulinkki kannattaa laittaa navigaatiopalkkiin tai valikkoon.		Kyllä Ei



1.3 Linkit

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
1.3.1	Verkkopalvelun linkit on helppo tunnistaa linkeiksi.		Kyllä Ei
1.3.2	Linkeissä käytettyä muotoilua, esimerkiksi alleviivausta ja linkin väriä, ei käytetä muissa verkkopalvelun elementeissä.		Kyllä Ei
1.3.3	Verkkopalvelussa käytetään johdonmukaisesti samalla tavalla toimivia linkkielementtejä. Esimerkki: Verkkopalvelun kaikki linkkielementit aukeavat, kun elementtiä klikkaa mistä kohdasta tahansa. Verkkopalvelussa ei ole muulla tavalla toimivia linkkielementtejä.		Kyllä Ei
1.3.4	Linkissä kerrotaan, mikä sen tarkoitus on, esimerkiksi "Lue lisää asumistuesta".		Kyllä Ei
1.3.5	Linkin yhteydessä kerrotaan selvästi, jos se vie pois verkkopalvelusta. Vinkki: Pelkkä nuolikuvake ei kerro asiaa selkeästi. Lisää tekstiselite.		Kyllä Ei
1.3.6	Kaikki verkkopalvelusta pois vievät linkit aukenevat samalla tavalla joko samaan ikkunaan tai uuteen ikkunaan. Tämä kriteeri ei koske mobiiliversiota.		Kyllä Ei
1.3.7	Linkit eivät muutu huonommin havaittaviksi, kun hiiri osuu siihen, vaan pysyvät selvästi linkin näköisinä. Tämä kriteeri ei koske mobiiliversiota.		Kyllä Ei





2. Tiedon sijoittaminen verkkopalveluun

2.1 Tiedon järjestys

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
2.1.1	Tärkeimmät asiat ovat sivulla heti sen alussa niin, että sivua ei tarvitse vierittää ja etsiä niitä. Esimerkki: Linkki ajanvaraukseen on sivun alussa lääkärikeskuksen sivuilla.		Kyllä Ei
2.1.2	Sivulta on helppo havaita, mikä on näkymän pääasia ja missä järjestyksessä eri asioita on tarkoitus lukea. Eri kokonaisuuksia voi ryhmitellä esimerkiksi käyttämällä otsikoita ja tyhjää tilaa. Esimerkki: Useat vierekkäin sijoitetut elementit voivat tehdä sivusta sekavan.		Kyllä Ei

2.2 Verkkosivun oikea

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
2.2.1	Jos sivustolla käytetään sivun oikeaa laitaa, sinne ei laiteta tärkeitä asioita, joita ei ole muualla sivustolla. Moni käyttäjä ei huomaa oikeassa laidassa olevia asioita. Tämä kriteeri ei koske mobiiliversiota.		Kyllä Ei



2.3 Toimintojen sijainti

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
2.3.1	Verkkopalvelussa olevat tärkeät toiminnot ovat tutuissa paikoissa Esimerkki: Verkkosivustoilla haku on usein verkkosivun oikeassa ylälaudassa, etusivupainike vasemmassa ylälaudassa ja yhteystiedot ylälaudassa.		Kyllä Ei

2.4 Toisiinsa liittyvät asiat lähellä toisiaan

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
2.4.1	Verkkopalvelussa toisiinsa liittyvät asiat ovat lähellä toisiaan. Esimerkki: Ohje sähköpostiosoitteen muodostamiseen ei saa olla kaukana yksittäisistä yhteystiedoista, koska moni käyttäjä ei huomaa tai muista ohjetta tai osaa soveltaa sitä.		Kyllä Ei

2.5 Mobiiliversion etusivu

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
2.5.1	Etusivulla on helposti havaittavat linkit kaikkiin niihin osioihin, joihin käyttäjän täytyy päästä käsiksi. Vinkki: Valikkoa ei aina tunnisteta valikoksi tai sitä ei osata mobiiliversionossa käyttää. Kaiken oleellisen tiedon on siis tärkeää löytyä mobiiliversionossa etusivulta.		Kyllä Ei





3. Hakutoiminto

3.1 Hakutoiminnon löytyminen

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
3.1.1	Verkkosivuilla hakutoiminto on tutussa paikassa sivun oikeassa yläkulmassa. Mobiiliversiossa haku on etusivulla tai valikossa niin, että se on helppo löytää.		Kyllä Ei
3.1.2	Hakutoiminnon kuvake on yleisesti käytetty ja helposti tunnistettava. Suurennuslasi on yleinen kuvake.		Kyllä Ei

3.2. Hakutoiminnon käyttö

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
3.2.1	Hakutoiminto on yksinkertainen, selkeä ja toimiva.		Kyllä Ei
3.2.2	Hakutoiminto antaa ehdotuksia.		Kyllä Ei
3.2.3	Hakuehdotukset ovat selkeitä ja helppoja ymmärtää.		Kyllä Ei
3.2.4	Haku tarjoaa tuloksia, vaikka olisi tehnyt kirjoitusvirheen.		Kyllä Ei



3.3. Hakutulokset

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
3.3.1	Hakutulokset löytyvät helposti. Esimerkki: Hakukentän ja hakutuloksen välissä ei ole mitään, mikä vie huomion pois tai pakottaa vierittämään ennen kuin hakutulokset näkyvät.		Kyllä Ei
3.3.2	Hakutulokset ovat selkeitä ja helppoja ymmärtää.		Kyllä Ei
3.3.3	Hakutulokset ovat osuvia.		Kyllä Ei
3.3.4	Haun yhteydessä kerrotaan selkeästi ja ymmärrettävästi, jos hakutuloksia ei löydy.		Kyllä Ei





4. Teksti ja muu sisältö

4.1 Tekstin luettavuus

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.1.1	Verkkopalvelun sivunäkymissä ei ole liikaa tekstiä. Teksti on esitetty niin, että sitä on helppo lukea ja käyttäjä jaksaa lukea tekstin. Esimerkki: Kappalejaot, väliotsikot ja luettelot voivat tehdä tekstistä helpomman lukea ja hahmottaa.		Kyllä Ei
4.1.2	Teksteissä käytetään selkeää ja helppolukuista kirjasintyyppiä. Vinkki: Päätteetöntä kirjasintyyppiä pidetään yleensä selkeänä.		Kyllä Ei
4.1.3	Teksti on riittävän suurikokoista.		Kyllä Ei
4.1.4	Tekstissä ei ole käytetty tarpeettomasti korostuskeinoja. Silloin kun korostaminen on tarpeen, käytetään lihavointia. Esimerkki: ISOILLA KIRJAIMILLA ja kursivilla kirjoitettua tekstiä voi olla vaikea lukea. Myös turha alleviivaus voi häiritä lukijaa muun muassa sen vuoksi, että alleviivaus voidaan tulkita linkiksi.		Kyllä Ei



4.2 Tekstin ymmärrettävyys

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.2.1	Verkkopalvelussa olevaa tekstiä on helppo ymmärtää. Esimerkki: Ammattialan erikoissanasto on usein vaikeaa ymmärtää. Jos vaikeita sanoja on välttämätöntä käyttää, ne kannattaa selittää tai avata esimerkeillä.		Kyllä Ei
4.2.2	Tekstissä ei käytetä lyhenteitä, ellei niille ole hyvää perustetta. Esimerkki: Jos sana tunnistetaan paremmin lyhenteenä kuin auki kirjoitettuna, kuten Kela tai VR, on perusteltua käyttää lyhennettä. Esimerkki: Lyhenne mm. ei ole monelle tuttu. Selkeämpää on kirjoittaa se auki "muun muassa".		Kyllä Ei
4.2.3	Tekstissä keskitytään lukijan kannalta olennaisiin asioihin ja kirjoitetaan hänelle sopivasta näkökulmasta.		Kyllä Ei
4.2.4	Tekstin lisäksi käytetään kuvia, jotka auttavat ymmärtämään tekstin sisältöä. Esimerkki: Pitkä teksti ilman kuvia voi olla tylsä ja vaikea hahmottaa, jolloin lukumotivaatio heikkenee.		Kyllä Ei
4.2.5	Tekstin joukossa ei ole vieraskielisiä sanoja, tai ne on selitetty. Nimet ovat poikkeus.		Kyllä Ei
4.2.6	Kaikki verkkopalvelussa olevat ilmoitukset ja toiminnot ovat samalla kielellä kuin muukin verkkopalvelu. Esimerkki: Lomakekentän ohjeteksti tai virheilmoitus on samalla kielellä kuin sivun muu sisältö.		Kyllä Ei



4.3 Kuvat ja videot

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.3.1	Verkkopalvelussa olevat kuvat ovat selkeitä ja helppoja ymmärtää. Esimerkki: Selkeä kuva on tavanomaisesta kuvakulmasta eikä sisällä liikaa yksityiskohtia. Vinkki: Kun verkkopalveluun laittaa uuden kuvan, kannattaa tarkastaa, että se on selkeä ja ymmärrettävä myös mobiilin näytöllä.		Kyllä Ei
4.3.2	Verkkopalvelussa olevat kuvat ovat sellaisia, että ne auttavat ymmärtämään sivulla olevaa sisältöä. Vinkki: Hyvä kuva kertoo tekstin kanssa samasta asiasta.		Kyllä Ei
4.3.3	Verkkopalvelussa ei ole kuvia, jotka vaikeuttavat asian ymmärtämistä.		Kyllä Ei
4.3.4	Videot ovat selkeitä ja helppoja ymmärtää. Vinkki: Selkeä video ei etene liian nopeasti ja kertoo aiheestaan ymmärrettävällä tavalla. Selkeässä videossa ei ole häiritseviä tehokeinoja. Videolla oleva puhe tai teksti auttaa usein ymmärtämään videota.		Kyllä Ei
4.3.5	Verkkopalvelussa olevat videot ovat sellaisia, että ne auttavat ymmärtämään sivulla olevaa sisältöä.		Kyllä Ei
4.3.6	Verkkopalvelussa ei ole videoita, jotka vaikeuttavat asian ymmärtämistä.		Kyllä Ei



4.4 Kuvakkeet

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.4.1	Verkkopalvelussa olevien keskeisten toimintojen kuvakkeet ovat yleisesti käytettyjä, tuttuja ja tunnistettavia. Esimerkki: Suurennuslasi on vakiintunut hakutoiminnon kuvake.		Kyllä Ei
4.4.2	Kuvakkeiden merkitys on kerrottu myös tekstillä, esimerkiksi "etusivu", "valikko" ja "hae". Tekstiselite on erityisen tärkeää lisätä, jos palvelussa on vähemmän käytettyjä tai kokonaan uusia kuvakkeita.		Kyllä Ei
4.4.3	Verkkopalvelussa olevia kuvakkeita käytetään tutulla tavalla. Esimerkki: Suurennuslasia ei käytetä muussa yhteydessä kuin hakutoiminnon kuvakkeena.		Kyllä Ei



4.5 Painikkeet

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.5.1	Verkkopalvelussa käytetyt painikkeet on helppo huomata ja tunnistaa.		Kyllä Ei
4.5.2	Painikkeissa kerrotaan, mitä tapahtuu, kun niitä painaa.		Kyllä Ei
4.5.3	Jos verkkopalvelussa käytetään valintakytkimiä, ne ovat helppoja käyttää ja ymmärtää. Valintakytkimessä pelkkä kytkimen asento ja värin muutos ei usein riitä, teksti auttaa ymmärtämään. Esimerkki: Jos kytkimissä lukee päällä/pois, se on helppo ymmärtää. Vinkki: Valintaruutu on käyttäjälle valintakytkintä helpompi käyttää ja ymmärtää.		Kyllä Ei
4.5.4	Verkkopalvelussa ei ole elementtejä, jotka näyttävät painikkeilta, mutta eivät ole sellaisia. Jos tällaisia on, ne voivat luoda käsityksen, että verkkopalvelu ei toimi.		Kyllä Ei



4.6 Isot, liikkuvat ja liikutettavat elementit

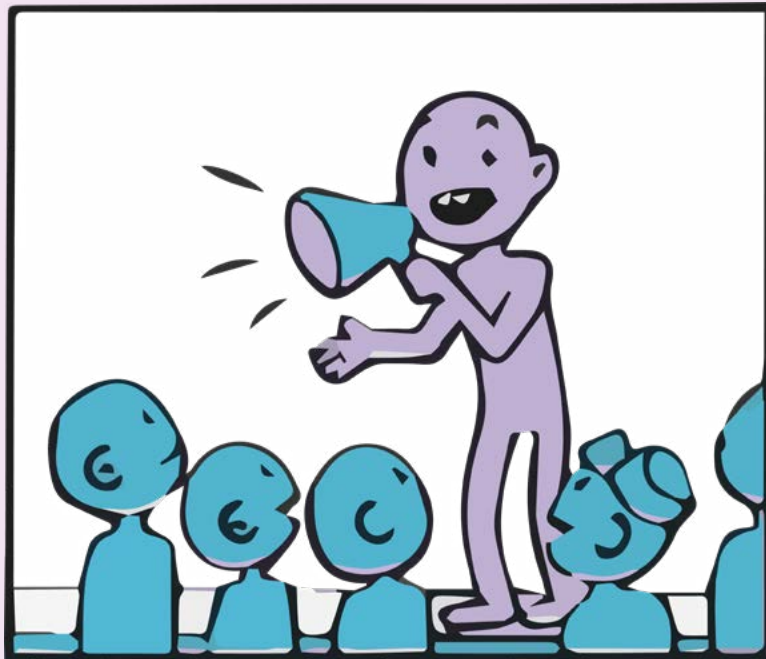
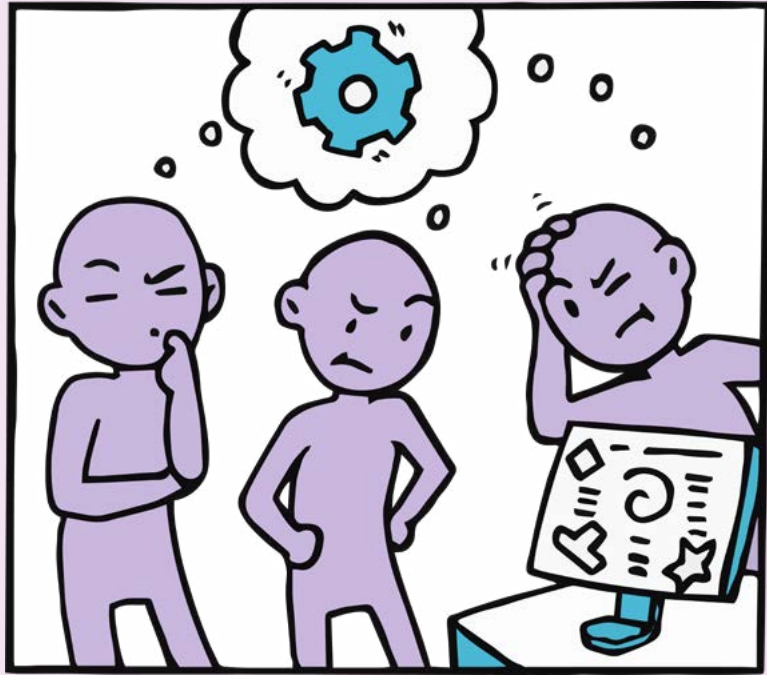
Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.6.1	Verkkopalvelussa ei ole isoja elementtejä, jotka voivat viedä huomion pois sivun pääasiasta.		Kyllä Ei
4.6.2	Sivulla ei ole koko näkymän peittävää tai katkaisevaa elementtiä. Vinkki: Moni käyttäjä ajattelee, että sivu päättyy elementtiin, eikä selaa alaspäin. Jos suuria elementtejä käytetään, kerro käyttäjälle, että sivu jatkuu elementin jälkeen.		Kyllä Ei
4.6.3	Liikkuvat elementit saa pysäytettyä. Pysäytyspainike on helppo löytää.		Kyllä Ei
4.6.4	Liikutettavat elementit ovat helppoja käyttää ja niiden käytössä opastetaan.		Kyllä Ei
4.6.5	Sivustolle aukeavat elementit eivät häiritse tai estä käyttämistä, esimerkiksi ponnahtamalla muun sisällön päälle.		Kyllä Ei
4.6.6	Jos verkkopalvelussa käytetään laajennuspaneelia eli haitarielementtiä, siinä on selkeä kuvallinen tai sanallinen vihje, että sen voi avata tai sulkea. Vinkki: Laajennuspaneelissa on hyvä olla + tai > kuvana tai "avaa" sanallisena vinkkinä. Kuvake on hyvä sijoittaa oikeaan laitaan, koska vasemmassa laidassa se voi vaikuttaa luettelomerkiltä.		Kyllä Ei



4.7 Värit

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
4.7.1	Verkkopalvelussa ei käytetä tarpeettomasti punaista korostusväriä. Vinkki: Punainen väri kertoo usein virheestä, uloskirjautumisesta tai huomiota vaativasta asiasta. Jos sitä käyttää muussa tarkoituksessa, se voi kuitenkin tuoda käyttäjälle mieleen nämä asiat.		Kyllä Ei
4.7.2	Verkkopalvelussa on käytetty selkeitä ja rauhallisia värejä.		Kyllä Ei
4.7.3	Verkkopalvelussa ei käytetä väriä ainoana tiedon lähteenä.		Kyllä Ei







5. Käyttäjätöiminnot

5.1 Lomakkeet

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
5.1.1	Lomakekentät ovat selkeitä ja riittävän isoja.		Kyllä Ei
5.1.2	Lomakekenttien otsikot ovat selkeitä ja helppoja ymmärtää.		Kyllä Ei
5.1.3	Lomakekentän otsikko on koko ajan näkyvässä, jolloin ei tarvitse muistaa, mitä kenttään pitää kirjoittaa.		Kyllä Ei
5.1.4	Lomakekentät ovat tutussa järjestyksessä, esimerkiksi ensin on etunimi, sitten sukunimi.		Kyllä Ei
5.1.5	Lomakkeessa kerrotaan selvästi, mikä tieto on pakollinen. Pelkkä *-merkki ei riitä, varsinkaan ilman selitystä.		Kyllä Ei
5.1.6	Jos lomakkeessa on useita eri vaiheita, se kerrotaan käyttäjälle ja näytetään toiminnon etenemisen vaiheet. Esimerkki: Lomakkeen alussa kerrotaan, kuinka monta sivua lomakkeessa on. Lomakkeen sivuilla on tieto etenemisestä esimerkiksi: sivu 1/3, sivu 2/3 ja sivu 3/3.		Kyllä Ei
5.1.7	Virheilmoitukset ovat selkeitä. Jos täyttämässä on tullut virhe, tai tärkeä tieto puuttuu, virheilmoitus on siinä kohtaa lomaketta, missä virhe on.		Kyllä Ei
5.1.8	Lomake kertoo selvästi, että se on lähetetty onnistuneesti. Tieto pysyy näkyvässä eikä häviä hetken päästä.		Kyllä Ei



5.2 Rekisteröityminen ja kirjautuminen

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
5.2.1	Rekisteröityminen on helppoa ja siihen on saatavilla selkeät ohjeet.		Kyllä Ei
5.2.2	Rekisteröitymiseen liittyvä tietosuojaseloste ja palvelun ehdot ovat helposti ymmärrettäviä.		Kyllä Ei
5.2.3	Jos rekisteröitymisessä tai kirjautumisessa tapahtuu virhe, virheilmoitus on ymmärrettävä.		Kyllä Ei
5.2.4	Salasanan saa halutessaan näkyviin, että voi tarkistaa siihen mahdollisesti tulleet virheet.		Kyllä Ei

5.3 Evästeet

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
5.3.1	Mikäli verkkopalvelu käyttää evästeitä, niistä kertova elementti on ymmärrettävä ja helppo käyttää.		Kyllä Ei
5.3.2	Evästeasetuksissa on selkeä ja yksinkertainen tapa kieltäytyä seurannasta, joka ei ole välttämätöntä.		Kyllä Ei
5.3.3	Jos evästeasetukset vaikuttavat sivulla olevaan sisältöön, kerro asiasta sivulla siinä kohtaa, johon evästeiden valinta vaikuttaa. Esimerkki: Sivustolla on YouTube-videoupotuksia, jotka näkyvät vain, jos käyttäjä on valinnut kaikki evästeet. Tarjoa käyttäjälle mahdollisuus muuttaa evästeasetuksia helposti.		Kyllä Ei



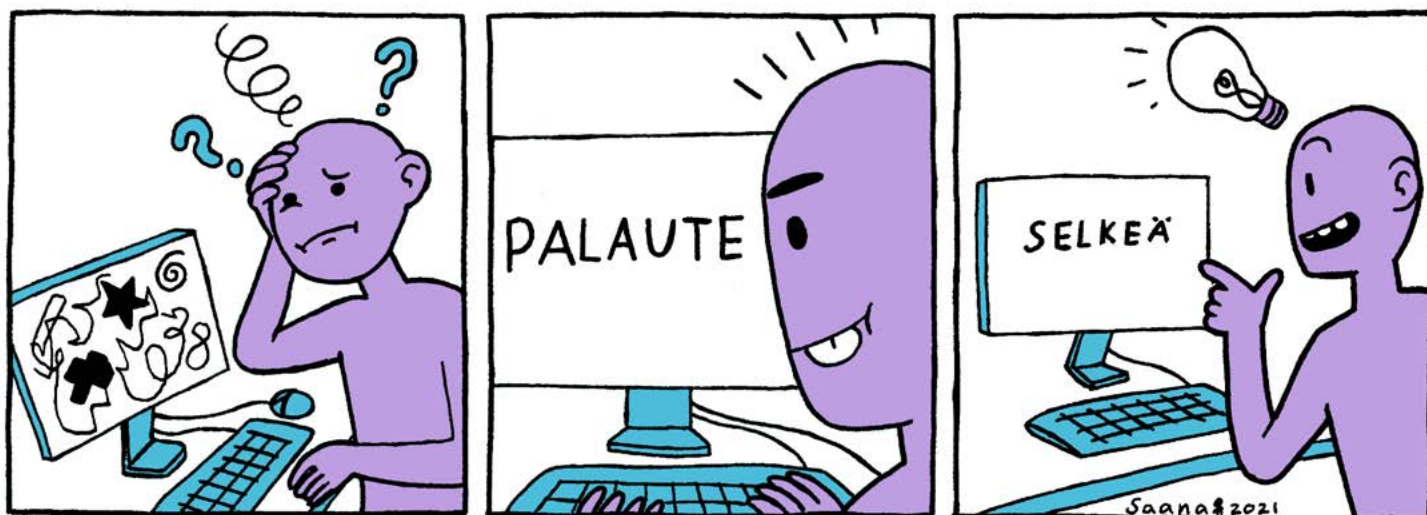
5.4 Chat-toiminto

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
5.4.1	Mikäli verkkopalvelussa on chat-toiminto, se on sijoitettu tuttuun paikkaan. Yleensä toiminto löytyy oikeasta alakulmasta.		Kyllä Ei
5.4.2	Chat-toiminto on helppo avata ja sulkea.		Kyllä Ei
5.4.3	Keskustelu ei katoa, jos ikkunan sulkee, ilman että käyttäjää muistutetaan siitä. Keskustelun voi tarvittaessa tallentaa.		Kyllä Ei
5.4.4	Keskustelun voi aloittaa ilman kirjautumista tai henkilötietojen antamista. Kirjoitusvirhe pakollisissa tiedoissa voi estää käyttämisen.		Kyllä Ei
5.4.5	Chat-toiminto kertoo selkeästi, keskusteleeko käyttäjä asiakaspalvelijan vai robotin kanssa. Jos chatissa on robotti, asiakaspalvelijan tavoittaminen tarvittaessa on helppoa.		Kyllä Ei
5.4.6	Chat-robotti ohjeistaa käyttäjää ehdottamalla hakusanoja tai toimintoja. Esimerkki: En ymmärtänyt. Yhdistänpö asiakaspalvelijalle?		Kyllä Ei



5.5 Palautteen antaminen

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
5.5.1	Palautetoiminto on helppo löytää.		Kyllä Ei
5.5.2	Palautteen antaminen ja lähettäminen on helppoa.		Kyllä Ei
5.5.3	Verkkopalvelusta saa selkeästi tiedon siitä, että palaute on lähetetty onnistuneesti. Tieto pysyy näkyvissä eikä häviä hetken päästä.		Kyllä Ei
5.5.4	Verkkopalvelussa kerrotaan selvästi, miten ja kuinka pian palautteeseen vastataan.		Kyllä Ei





6. Tuki käyttäjälle

6.1 Selkokieeliset sivut

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
6.1.1	Jos verkkopalvelussa on erikseen selkokieellinen osio, siihen pääsee verkkosivuilla helposti etusivulta. Mobiiliversiossa selkokieeliseen osioon pääsee helposti etusivulta tai päävalikosta. Selkokieellinen osio on turha, jos käyttäjä ei löydä sitä.		Kyllä Ei
6.1.2	Selkokieelisen osion tiedot ovat ajan tasalla.		Kyllä Ei
6.1.3	Selkokieellinen osio hyödyttää käyttäjää. Esimerkki: Selkokieellisellä sivulla on samoja sisältöjä, jotka ovat oleellisia yleiskielisillä sivuilla.		Kyllä Ei

6.2 Äänituki

Kriteerin numero	Arvoitava asia	Havainto ja kehitysehdotus	Toteutuuko kriteeri
6.2.1	Jos verkkopalvelussa on äänituki, se on helppo löytää. Vinkki: Sijoita äänituen painike lähelle tekstiä.		Kyllä Ei
6.2.2	Jos verkkopalvelussa on äänituki, se on helppo käynnistää ja sammuttaa.		Kyllä Ei



Loppusanat

Kiitos, että haluatte edistää verkkopalvelunne kognitiivista saavutettavuutta eli haluatte tehdä siitä aikaisempaa helpomman käyttää ja ymmärtää.

Kognitiiviset haasteet ovat erityisen tärkeitä ottaa huomioon verkkopalveluja suunniteltaessa ja niitä päivitettäessä, koska asioita hoidetaan nykyisin yhä useammin verkossa. Suurin osa ihmisten tarvitsemista palveluista on siirretty verkkoon. Yhdenvertaisuuden nimissä on erittäin tärkeää, että jokainen ihminen, jonka tarvitsee verkkopalveluja, pystyy käyttämään niitä mahdollisimman itsenäisesti.

Suomessa on iso joukko ihmisiä, jotka eivät voi käyttää erilaisia verkkopalveluja, jos ne ovat liian monimutkaisia tai palvelussa olevaa tietoa ei ole helppo ymmärtää.

Heitä ovat esimerkiksi ihmiset, joilla on haasteita

- oppimisessa ja ymmärtämisessä
- muistamisessa
- oman toiminnan ohjauksessa
- kielellisissä kyvyissä ja lukutaidossa
- tarkkaavuuden suuntaamisessa
- havaitsemisessa tai kohteen tulkinnessa.

Tälle isolle joukolle ihmisiä on ensiarvoisen tärkeää, että verkkopalvelut ovat helppokäyttöisiä, selkeitä ja ymmärrettäviä.

Helppo ja ymmärrettävä verkkopalvelu hyödyttää kuitenkin meitä kaikkia. Jokainen meistä on joskus väsynyt tai stressaantunut, jolloin tiedon löytäminen voi olla vaikeaa.

Kognitiivinen saavutettavuus hyödyttää myös palvelun tarjoajaa, sillä ihmiset haluavat mieluummin käyttää palvelua, jonka käytön opetteleminen ei vie turhaan aikaa. Hyvä verkkopalvelu myös vähentää turhia suoria yhteydenottoja palveluntarjoajaan.

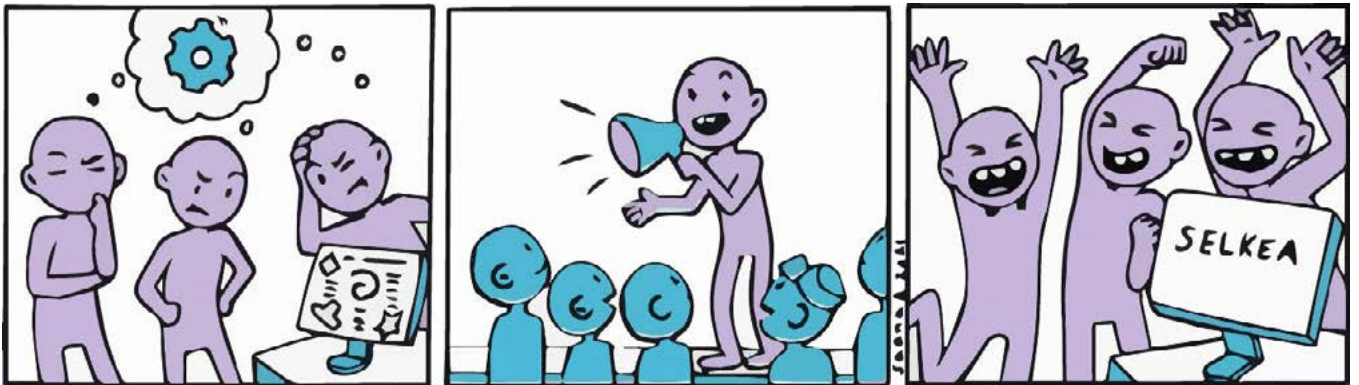
Lisätietoa: www.selkeästimeille.fi





Selkeästi meille -hanke on Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton yhteishanke.

Kuvitus: Saana Renvall



Materiaalia saa hyödyntää epäkaupalliseen tarkoitukseen, kun mainitsee lähteen: selkeästimeille.fi.

