

DigiIN

Kognitiivinen saavutettavuus digitaalisissa toimintaympäristöissä

Sari Kujala, Aalto-yliopisto

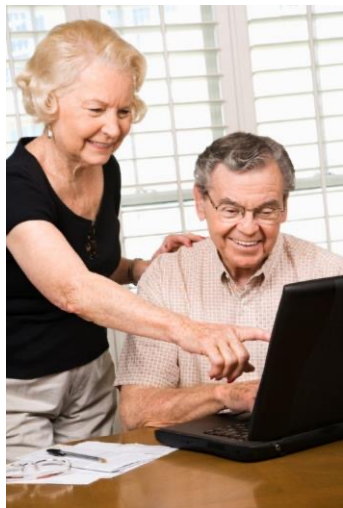


DigiIN-hankkeen tavoitteet

- Ehkäistä haavoittuvassa asemassa olevien syrjäytymistä
- Saada parempia sähköisiä palveluja kaikille
- Uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukulttuuria



Miksi digipalvelut ja niiden saavutettavuus on tärkeää?

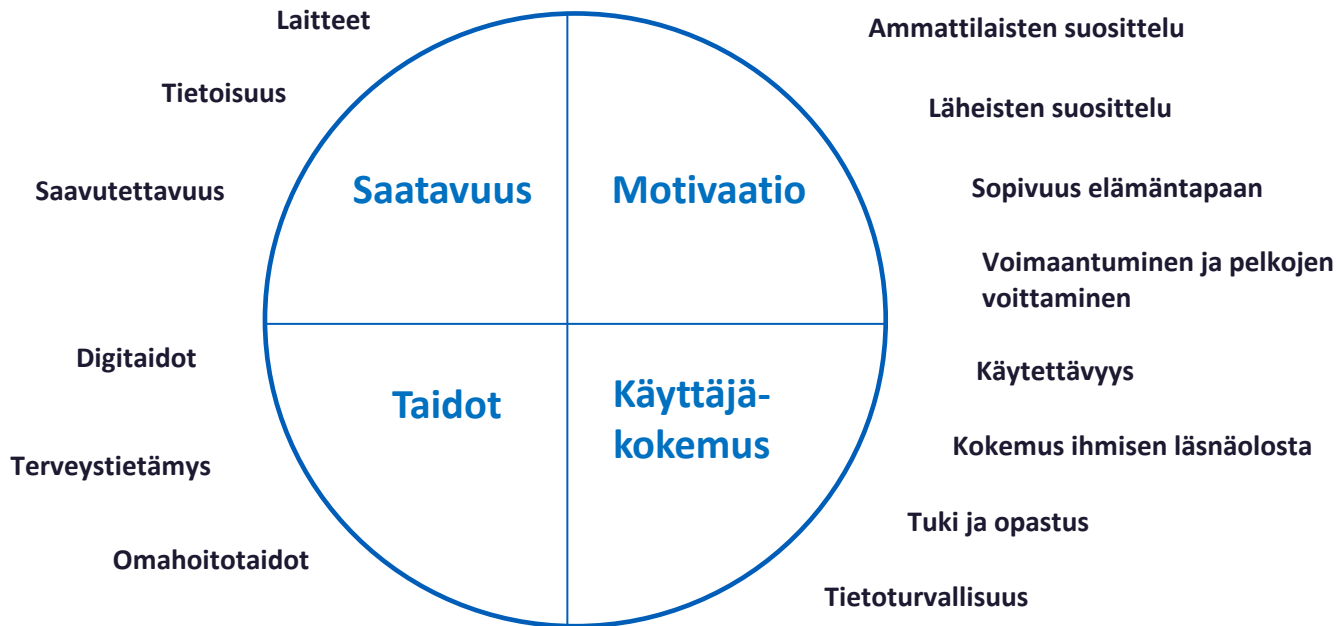


- Korvaa asiointia paikan päällä tai puhelimitse
- Terveyspalvelujen tavoitteena parantaa sairauksien ennaltaehkäisyä, diagnosointia, hoitoa ja seurantaa
 - Käyttäjien kokemuksia Omakannasta
 - Auttaa ymmärtämään ja muistamaan, mitä lääkäri sanoi ja ohjeisti
 - Tukee oman terveyden hoitoa ja tehokasta kommunikointia
- Saavutettavuus on digipalvelujen esteettömyyttä
 - Osallisuus ja itsenäinen asiointi

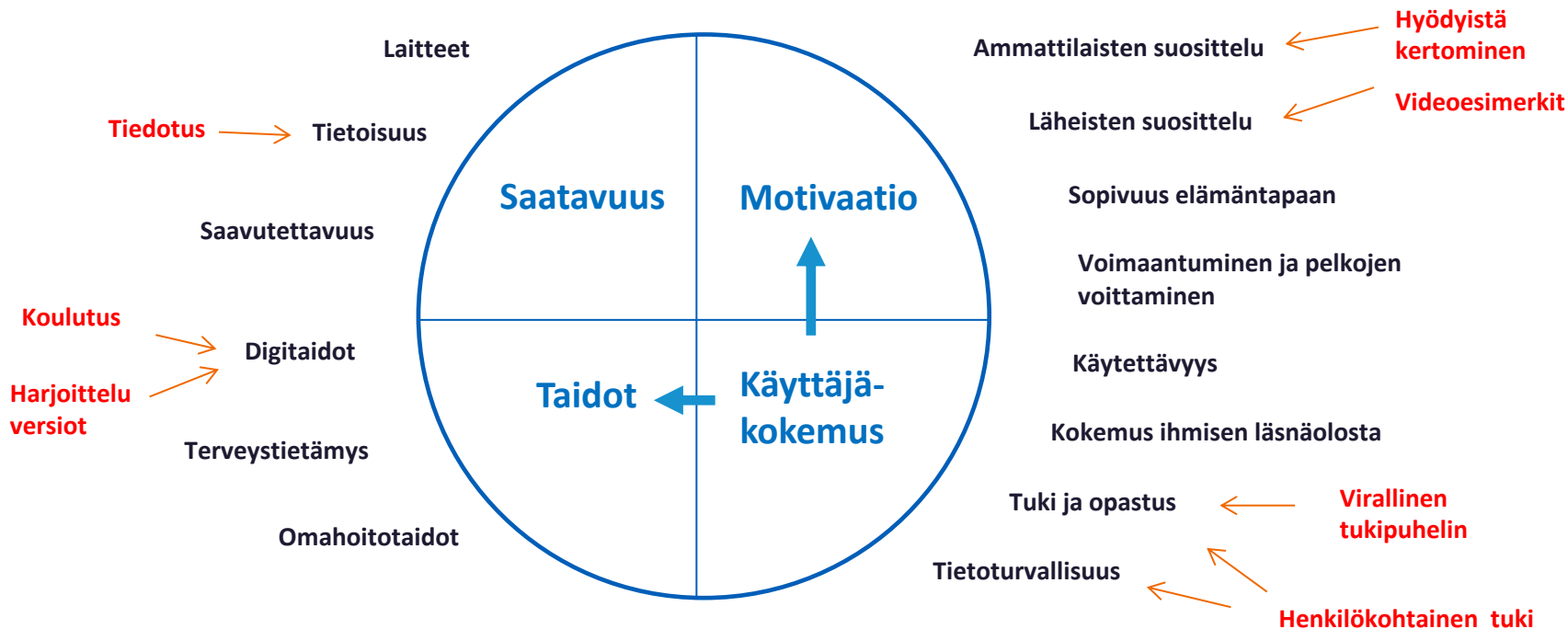
Digipalvelujen riskinä digisyrjäytyminen

- Palveluja käyttää eniten nuoret, naiset ja hyvin koulutetut
- Digisyrjäytymisestä voi seurata sosiaalista ja terveydellistä syrjäytymistä
- Huono terveys on yhteydessä vähäisempiin hyötyihin¹

Digipalvelujen käyttöön vaikuttavia tekijöitä



Miten käyttää voidaan tukea?



Kognitiivinen saavutettavuus

- Verkkopohjaisten palvelujen saavutettavuus henkilöille, joilla on kognitiivisia haasteita ja oppimisvaikeuksia (W3C)
 - Havaitseminen, tarkkaavaisuus, kielen ymmärtäminen, ongelmanratkaisu, päättely, muistaminen, oppiminen
- Digipalvelu on helppo käyttää ja sisältö on helppo ymmärtää

Kognitiivisen saavutettavuuden osa-alueet (W3C-standardit)

- Mukautuvuus: sisältö voidaan esittää eri tavoin
- Havaittavuus: sisältö on helppo kuulla ja nähdä
- Riittävästi aikaa: sisällön lukemiseen ja käyttämiseen
- Navigoitavuus: apua liikkumiseen, sisällön löytämiseen ja sijainnin hahmottamiseen
- Luettavuus: sisältö on helppo lukea ja ymmärtää
- Ennustettavuus: ulkoasu ja toiminta ennustettavaa, tuttua
- Ohjeet ja palautteet: apua virheiden välttämiseen ja korjaamiseen

Oirearviopalvelujen haasteita esimerkkinä¹

- Tiedon ja toimintojen näkyvyys
 - Etsittävä tieto piilossa ruudun “ulkopuolella”
 - Aiemmat nähty unohtuu
- Informaatiokuorma
 - Liikaa tietoa ja toimintoja, vaikea kohdistaa tarkkaavaisuutta
- Luettavuus
 - Liikaa tekstiä ja pitkiä listoja
- Selkokieliisyys
 - Vaikeat alakohdaiset termit
 - Harvinaiset sanat
 - Pitkät sanat, yhdyssanat

Pitkääikaistyöttömien sähköisen terveystarkastuksen käyttö esimerkkinä

- Suomi ei äidinkielenä
- Terveysasiat kiinnostaa vain pientä osaa
- Osalla huonot tiedot omasta kehosta ja terveydestä, mikä vaikeuttaa sähköisen terveystarkastuksen käyttöä

Saavutettavuus on osa digipalvelun laatua

- Saavutettavuus kertoo laadusta ja käytettävyydestä
- Tilannekohtaista: väsymys, masennus, stressi, kiire, sairaus, hälinä, ympäristö – hyvästä saavutettavuudesta hyötyvät kaikki!
- Henkilökohtaista: äidinkieli, kulttuuri, aikaisemmat kokemukset, tiedot ja taidot, lukemis- ja oppimisvaikeudet, aistivammat

Digitaitojen kehittäminen

- Positiivinen asenne digipalveluja kohtaan
 - Tarvitaan tietoa digipalveluista ja niiden hyödyistä, vertaiskokemuksia
- Pienet askeleet vähentävät pelkoa ja lisää uskoa omaan oppimiskykyyn
- Kokeilemalla oppiminen
- Henkilökohtainen tuki

DigiIN

Kiitos!

Lisätiedot ja julkaisut:

sari.kujala@aalto.fi

www.digiin.fi

www.nordehealth.eu

