

CaseM Asiointi ja saavutettavuus

Versiohistoria					
Versio	Päiväys	Tila	Tekijä	Tarkastaja	Muutokset
1.0	23.5.2019		Jari Kaponen Kaponen Jari		Asiakirja luotu
1.1	28.6.2019		Jari Kaponen		Tarkennettu luvun 4 ohjeita dynaamisten kenttien osalta
1.2	10.9.2019		Jari Kaponen		Tarkennettu luvun 3 kuvausta vastaamaan uusinta tuoteversiota sekä luvun 4 ohjetta kenttäkohtaisten ohjeiden osalta

1 Johdanto

Tämä dokumentti kuvaa Fujitsun CaseM Asiointi-tuotteen saavutettavuuden toteutumista, sen ylläpitämistä ja testaamista.

Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä EU:n saavutettavuusdirektiivi (Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (2016/2102) julkisen sektorin toimijoiden verkkosivustojen ja mobiilisovellusten saavutettavuudesta) jossa viitataan useasti eurooppalaiseen standardiin EN 301 549, jossa puolestaan viitataan WCAG-ohjeistuksen kriteeristöön.

Verkkosivujen ja -palvelujen saavutettavuuden suunnitteluun on olemassa paljon ohjeistoja, joista tärkeimpinä pidämme W3C:n (World Wide Web Consortium) WAI-aloitteen (Web Accessibility Initiative) ja WCAG:n (Web Content Accessibility Guidelines) suosituksia.

Perussääntö saavutettavuuden kannalta on, että sivu noudattaa HTML-suositusta (Hypertext Markup Language -suositusta) ja että sen rakenne on oikea. Muilta osin kysymys on tasapainottelusta organisaatiokohtaisten visuaalisten ohjeistojen ja erilaisten käyttäjäryhmien erityistarpeiden huomioon ottamisen välillä.

2 Peruseriaatteen saavutettavuuden toteutumiseksi

Saavutettavuus tarkoittaa sähköisen palvelun tapauksessa myös esteettömyyttä erilaisille käyttäjäryhmille ja käyttötilanteilla. Tällöin vaatimuksissa korostuvat erityisryhmien tarpeet:

- Hiiren käyttäminen vaatii omanlaistaan motoriikkaa, jolloin sivustoa on pystyttävä käyttämään myös pelkällä näppäimistöllä.
- Sivustolla käytettyjen värien kontrasti tulee olla riittävä. Käyttäjillä saattaa olla lisäksi tarve käyttää erityisen suurta tekstikokoa tai ruudunsuurennusohjelmaa.
- Näkörajoitteiset henkilöt saattavat käyttää sivustoja ruudunlukuohjelman avulla tai pistenäytön avulla, joka muuttaa tekstin pistekirjoitukseksi. Sivujen rakenteissa on seurattu tarkkaan HTML-suosituksia, jotta lukuohjelmat osaisivat lukea tietoa oikein.
- Erillisten palstojen ja sarakkeiden käyttöä tulee välttää, koska se saattaa haitata ruudunlukijaohjelman käyttöä.
- Sivustoihin upotetut kuvat ovat sokeille hankalia. Kuvien välittämä tieto ilmaistaan HTML:n alt-tekstien avulla. Toisaalta kognitiivisista (ymmärrykseen ja oivaltamiseen liittyvistä) ongelmista kärsivät tarvitsevat selkeitä ja ytimekkäitä sivuja, joissa on paljon kuvia, kuvaajia ja listoja selkeyttämässä asiaa.

Käytännössä saavutettavuus on aina jonkinasteinen kompromissi erilaisten vaatimusten riittävästä toteutumisesta, ja sen kehittäminen on osa tuotteen jatkuvaa parantamista.

Edellä kuvatut peruseriaatteet koskevat sekä itse tuotetta, että sen avulla toteutettavia asiointipalveluita.

3 Saavutettavuuden toteuttaminen CaseM Asiointi-tuotteessa

Tuotteen suunnittelussa on otettu huomioon saavutettavuuden tekniset edellytykset. Tältä osin kehittämisestä vastaa Fujitsu Finland Oy, joka omistaa lähdekoodin ja ylläpitää sitä. Tuotetta kehittää ja ylläpitää nimetty organisaatio kehityspäällikön johdolla. Saavutettavuuteen liittyvät tuki- ja korjaustarpeet käsitellään asiakasorganisaatioille suunnatun palvelukanavan kautta.

Tuote on kokonaisuudessaan selainkäyttöinen, joiltain osin suunnattu julkiseen käyttöön ja joiltain osin asiakasorganisaatioiden sisäisten asiantuntijoiden käyttöön. Saavutettavuusvaatimuksissa keskitytään ensisijaisesti julkisiin palveluihin (asiointipalvelut), mutta otetaan myös huomioon laajempi organisaation sisäinen käyttö (työnkulut).

Ulkoiselle asiakkaalle näkyvät osat:

- Omat asiat-asiointiportaali
 - o Asian vireille saattaminen asiointin lomakkeiden avulla
 - o Asian etenemisen seuranta, lisätietojen lähettäminen ja yhteydenpito
 - o Päätöksen saaminen asiaan
- Asiointipalvelu (Osa-alue, jossa saavutettavuuden toteutuminen on tuotteen lisäksi palvelun toteuttajan vastuulla.
 - o Asiointipalvelun nimi, kuvaus, URL, asiointipalvelukohtaiset yhteystiedot
 - o Lomake asioijalle näkyviltä osiltaan

Laajasti sisäisille käyttäjille näkyvät osat:

- Työnkulun tehtävälista
 - o Lomake koko laajuudessaan käsittelymerkintöineen
- Mahdollinen sisäisen asiointin Omat asiat –asiointiportaali, toiminnot kuten asiakkaillekin

Vain sisäisessä käytössä ja yksittäisille asiantuntijoille näkyvät osat:

- Asiointipalveluiden hallinta
- Lomakkeiden suunnittelu
- Työnkulkujen suunnittelu

4 Asiointipalvelun toteuttamisessa huomioon otettavat asiat

Järjestelmän julkiseen käyttöön suunnatut osat ovat lomakkeiden osalta asiakasorganisaatioiden hallittavissa, jolloin lopullinen saavutettavuus toteutuu vasta asiointipalvelun suunnittelu- ja toteutusvaiheessa. Järjestelmän tarjoamia mahdollisuuksia tulee näin ollen käyttää kulloisenkin tarpeen ja vaatimusten mukaisesti.

Tuote mahdollistaa monipuolisten tietorakenteiden ja käyttöliittymätoimintojen hyödyntämisen asiointipalveluissa. Oletusarvoisesti yksinkertainen lomake muodostuu saavutettavaksi, mutta aivan kaikkia ominaisuuksia ei kuitenkaan ole mahdollista hyödyntää julkisissa asiointipalveluissa saavutettavuusperiaatteita jossain määrin rikkomatta. Esimerkiksi sisäkkäiset ja taulukkomaiset tietorakenteet ja laajaa kenttäkohtaista ohjeistusta vaativat lomakkeet ovat tässä suhteessa vaativia suunnitella.

Sen lisäksi, mitä kappaleen 2 peruseriaatteissa on eritelty, tulee asiointipalvelun toteuttajan kiinnittää huomiota seuraaviin:

- Lomakkeiden rakenne-elementtien, kuten välilehtien, kenttäryhmien ja kenttien nimeäminen on oltava riittävän yksilöivä.
- Kuvamateriaalia ei tule käyttää siten, että tieto olisi pelkästään kuvan varassa.
- Ulkoisille käyttäjille suunnatut kenttäkohtaiset ohjeet on varminta kirjoittaa erillisiksi tekstikentiksi.
- Lomakkeen asemointi tulee tehdä yksipalstaiseksi ja taulukoita tulee välttää.
- Dynaamiset taulukot ja dynaamiset kenttäryhmät eivät sovellu ilman hiirtä tai kosketusnäyttöä käytettäviksi

