

## Internetin vaivattomuus kynnyskysymys senioreille

16.6.2008 09:15 — Kalevi Nikulainen

Seniori-ikäiset haluavat sähköisien hyötypalvelujen olevan vaivattomia ottaa käyttöön. Kynnys käytön aloittamiseksi on oltava matala, niin että kerran kokeiltuja palveluja käytetään uudelleen, ilmenee Itellan ja Logican tekemästä tutkimuksesta.

Tutkimuksessa selvitettiin Postin internetsivujen käytettävyyttä. Testiryhmässä oli yli 60-vuotiaita henkilöitä ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enteristä.

Ikääntyvät ovat nopeasti kasvava nettipalvelujen käyttäjäryhmä.

- Siksi yhä enemmän on kiinnitettävä huomiota palvelujen käytettävyyteen, sanoo kehityspäällikkö **Tarja Hopeakangas** Itellasta.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että palveluissa käytettäviin termeihin ja palvelujen kuvauksiin on kiinnitettävä huomiota.

- Hyötysivustojen haaste on tiedon suuri määrä. Tutkimuksessa mukana olleet arvostivat Postin internet-sivujen tiedon luotettavuutta. Useita palveluja pidettiin hyödyllisinä, esimerkiksi postinumerohakua ja lähetysten seuranta. Myös mahdollisuutta lähettää tietokoneelta postikortti, joka jaetaan vastaanottajalle perinteisenä korttina, pidettiin hyvänä.

### Itella kehittää sivustojaan

Itella ilmoittaa, että yhtiö kehittää julkisia verkkopalveluja entistä käyttäjäystävällisemmiksi. Kehitystyö käynnistyy Posti.fi -sivustosta, joka on yhtiön mukaan yksi Suomen käytetyimmistä sähköisistä hyötypalveluista.

Postin verkkosivuilla käyntikertoja on Itellan mukaan lähes miljoona kuukaudessa.

Tutkimuksesta saadaan Postin internetsivujen kehittämiseen arvokasta lisätietoa. Vaikka hyvässä suunnittelussa korostetaan yksinkertaisuutta ja sisällön hyvää jäsentelyä, niiden merkitys korostuu seniorikäyttäjien kohdalla. Ensimmäisessä vaiheessa tullaan kiinnittämään tekstin luettavuuteen huomiota, se tarkoittaa selkeää kontrastia

---

tekstin ja taustan välillä ja riittävän isoja ja erottuvia otsikoita. Myös palvelussa esitettäviin ohjeisiin tullaan kiinnittämään enemmän huomiota, korostetaan Itellasta.

- Seniorkäyttäjätutkimus antoi arvokasta tietoa kohderyhmien erityistarpeista ja rajoitteista. Meillä on nyt entistä paremmat edellytykset suunnitella ja toteuttaa eri väestöryhmille sähköisiä palveluita muun muassa kuntien ja terveydenhuollon yhteistyöhankkeissa. toteaa johtaja **Kari Partanen** Logicasta.

Itella ja Logica testasivat ja tutkivat huhtikuun aikana Postin nykyisten sivujen käytettävyyttä. Testaajina oli kahdeksan henkilöä kahdessa ryhmässä; 60 - 70 vuotiaat ja yli 70-vuotiaat. Testaajien valinnassa oli mukana ikäihmisten tietotekniikkayhdistys Enter ry, joka on ollut mukana monissa julkishallinnon projekteissa asiantuntijana ja käytön testaajana

<http://www.digitoday.fi/viihde/2008/06/16/internetin-vaivattomuus-kynnyskysymys-senioreille/200816203/66>