



CoDeAc.

Rekommendationer för kognitiv tillgänglighet på webben

Innehåll

Bakgrund.....	3
Så här kan du använda dokumentet.....	3
Rekommendationer	5
1. Motivation och intresse.....	5
2. Autonomi	7
3. Trygghet och tillit.....	9
4. Enkel, begriplig och logisk	11
5. Fokus, uppmärksamhet och återkoppling	13
6. Språk, begriplighet, information och kommunikation	16
7. Organisation, planering och att hantera tid	20
8. Rumslig orientering och förståelse av värden och skalor	22
9. Flexibilitet och lika möjligheter	23
10. Anpassningsmöjligheter	25
11. Hjälpa användare att göra rätt och att korrigera misstag.....	26

Bakgrund

De dominerande riktlinjerna för webbtillgänglighet, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), saknar till stora delar krav som är relevanta för personer med kognitiva funktionsnedsättningar.

Rekommendationer för kognitiv tillgänglighet finns visserligen presenterade i standarden **Kognitiv tillgänglighet - Del 1: Allmänna riktlinjer** (SS-EN ISO 21801–1:2021). Standarden är godkänd som en svensk, europeisk och internationell standard.

Men rekommendationerna i ISO 21801 är generella och de ska passa utveckling av alla sorters system, produkter och tjänster.

Begripsam har därför inom ramen för projektet DigiKog arbetat fram **rekommendationer för kognitiv tillgänglighet som är anpassade för utveckling av webbplatser och e-tjänster**.

I DigiKog har personer med egna erfarenheter av kognitiva svårigheter samarbetat med experter på tillgänglighet, designers, utvecklare, företrädare för intresseorganisationer, ansvariga för webbplatser inom myndigheter, organisationer och företag.

Den vetenskapliga bearbetningen av dokumentet har gjorts i samarbete med forskningsprojektet CoDeAc och Centrum för Klinisk Forskning Dalarna.

Så här kan du använda dokumentet

Vi ser dokumentet som rådgivande. Det bidrar till att det blir enklare för människor att använda din webbplats eller webbtjänst.

Vi tänker oss att dokumentet kan användas på flera sätt.

1. Egenreflektion och självskattning

Läs hela eller delar av dokumentet. Reflektera över hur kognitivt tillgänglig din webbplats är. Eller gör en mer systematisk självskattning.

2. Analys tillsammans med användare

Det här tror vi är det bästa sättet. Det kan vara svårt att själv lista ut vad som skapar problem. Genom att jobba tillsammans med personer som har egna erfarenheter av kognitiva svårigheter hittar ni snabbare problemen och kan fokusera på lösningar. I projektet DigiKog har Begripsam utvecklat metoder för sådant samarbete.

3. **Extern analys**

Ibland behövs ett externt perspektiv på hela eller delar av webbplatsen. I projektet DigiKog har Begripsam utvecklat metoder för hur sådana analyser kan gå till och hur de bör rapporteras tillbaka till en uppdragsgivare.

Rekommendationer

1. Motivation och intresse

Motivation är en viktig drivkraft. Kan du göra användaren mer motiverad och intresserad av din webbplats så ökar chansen att hen får ett lyckat resultat.

Beroende på syftet med din webbplats behöver du fundera på vad du kan göra för att förstärka motivation och intresse hos användaren. En stark motivator är att **det ska se enkelt ut**. Får användaren redan under de första sekunderna av ett besök intrycket att det kommer att gå lätt ger det en kickstart på besöket.

Optimera individuella val

Det handlar i grunden om att göra det möjligt för varje användare att utnyttja sina styrkor. Då kan det behöva finnas olika sätt att uppnå ett resultat eller olika sätt att anpassa hur innehåll ska presenteras eller hur kommunikation ska gå till.

Två exempel:

1. Har jag svårt att skriva kan jag ha enklare att tala in text.
2. Har jag svårt att läsa kan jag vilja välja en film.

Genom att tänka på det här sättet **optimerar du också användbarheten** på din webbplats. Fler kommer att tycka att de kan använda den. Genom att arbeta med ständiga förenklingar blir din webbplats **relevant** för fler och fler. Det gör också att fler och fler väljer att använda din webbplats. Då kanske du kan välja bort kanaler som är dyrare att hålla igång.

Att **optimera utmaningen** är extra viktigt om du till exempel vill lära ut någonting. Då finns en risk att om du presenterar ditt material för monotont så tappar användaren intresset eller får svårt att fokusera.

De som kanske är bäst på att uppfylla det här kravet är spelutvecklare. Titta på hur de med olika medel får oss att tycka att ett spel är utmanande och intressant. Att överföra erfarenheter från den världen till andra digitala miljöer kallas **spelifiering eller gamification**.

Obs! att optimera utmaningen passar inte alla typer av webbplatser. Det finns ingen anledning att skapa utmaningar om det är en offentlig webbplats som ska förmedla information eller erbjuda service. Eller för en kommersiell webbplats som säljer något.

De flesta kommer till en webbplats med ett bestämt syfte. Om användaren till exempel kommer till en webbplats i syfte att köpa en

resa så ska det vara enkelt att göra just det. Är det för mycket sidoinformation eller parallella processer så blir det onödigt svårt. Är det avsedda resultatet att en användare ska ta del av och förstå en viss information så behöver informationen vara tillräckligt enkel för att alla i målgruppen ska förstå. Du behöver **säkerställa att besökaren uppnår sitt syfte** med att besöka din webbplats.

Rekommendationer för att stärka motivation och intresse

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör erbjuda möjligheter att skapa intresse, 5.2.1.
- Systemet bör optimera individuella val, 5.2.2.
- Systemet bör optimera möjligheten att lyckas genom varierande krav och resurser, 5.2.4.
- Systemet bör säkerställa att det avsedda resultatet är lätt att uppnå, 7.4.7.

Begripsams rekommendationer

1. Ge användarna starkt inflytande i hela designprocessen. Helst från början, långt innan koncept och design är satta och fram till att det finns ett resultat.
2. Se användarna som medskapande aktörer och samarbetspartners.
3. Det är från de mest extrema användarna du får de djupaste kunskaperna. Har du fokus på de normativa ytterkanterna så tar mitten (de typiska användarna) hand om sig själva.
4. Utvärdera hur din webbplats fungerar. Hela tiden. Kombinera kvantitativa och kvalitativa metoder.
5. Lös problem som är relevanta för användaren. Skapa inga nya problem för användaren under tiden du löser de relevanta problemen.
6. Ta först tag i de problem som användarna tycker är viktigast.

2. Autonomi

Många av oss vill klara oss själva så mycket som möjligt. Och det fina med webbplatser är att de finns där dygnet runt.

Men när vi vill klara oss själva men inte gör det ligger frustrationen på lur. Dåligt utformade webbplatser kan ju göra en helt galen. **Det kan få stora konsekvenser om man inte fattar hur det fungerar eller gör fel.**

Det kan ju vara bra att vara känslomässigt engagerad i en webbplats. Och det finns ju en hel yrkeskår som arbetar med användarupplevelser, där våra upplevelser är viktiga. Men frustration eller oro hör inte dit.

Coping

Att kunna **hantera och anpassa** oss till det vi uppfattar som känslofyllt, stressande eller hotande kallas **coping**. Vi är olika bra på göra sådana anpassningar och vissa reagerar (för) snabbt och gör saker de kanske ångrar. Andra kanske inte gör något alls, fast de vet att de borde agera. **Webbplatser eller avsändaren av en webbplats kan skapa starka känslor av oro och stress.** Det gäller särskilt webbplatser där man måste lösa vissa uppgifter och där ett misslyckande kan få stora konsekvenser.

När en användare är känslomässigt engagerad i interaktionen med ditt gränssnitt kan det vara både bra och dåligt.

- Bra om det underlättar användningen.
- Dåligt om det till exempel finns en frustration, oro eller ilska.

Här spelar **tonen i ditt budskap och din framtoning i designen stor roll.**

Men det handlar också om att göra det möjligt för användaren att kunna **reflektera innan något ska hända** eller att ta tillbaka något man ångrar.

Det kan handla om att **ge raka och tydliga besked** om vad som gäller eller vilka alternativ som finns.

Det kan handla om att användaren genom att få veta vad andra har gjort bättre kan se sina egna alternativ.

Rekommendationer för ökad autonomi

Rekommendationer från ISO 21801

- Stöd självständigt arbete, 5.2.3.
- Optimera självbestämmande och självförtroende, 5.2.11.
- Klargör möjligheter och alternativ som kan väljas och beslut som måste fattas, 7.4.4.

Begripsams rekommendationer

1. Säkerställ att så många som möjligt kan använda webbplatsen på egen hand.
2. Erbjud en alternativ lösning för den som inte kan använda webbplatsen.
3. Gör det möjligt att spara det användaren gjort så att det går att ta en paus och sedan fortsätta.
4. Bekräfta när det går bra och ge stöd och föreslå lösningar när det går dåligt.
5. Där det behövs: Gör det möjligt för användaren att ångra sig.
6. Straffa inte användare som gör ett ärligt misstag.
7. Säkerställ att användare som begår misstag inte behandlas som användare som medvetet försöker fuska.
8. Var tydlig med vilka alternativ som finns.
9. Försök tydliggöra vilket som är det för användaren mest troliga alternativet.
10. Var tydlig med när ett beslut behöver fattas.
11. Var tydlig med när användaren inte behöver fatta något beslut.
12. Där det behövs: Ställ kontrollfrågor innan en potentiellt känslig åtgärd blir verkställd.

3. Trygghet och tillit

Användare kan bli rädda, osäkra eller otrygga av en design som de inte förstår eller av tonen i en text eller film. **De behöver känna att du vill dem väl** och att du kommer att behandla dem korrekt. Ditt **förtroendekapital kan öka eller minska** och det påverkar hur användarna kommer att interagera med din webbplats.

När vi i Begripsam har diskuterat trygghet och tillit till en webbplats har vi sett att det finns något vi kallar **trygghetsmarkörer**.

En trygghetsmarkör är att det är lätt att hitta ett telefonnummer. Inte för att man tänker ringa men det är en trygghet att det går att ringa. Det ger en signal att det är okej att ta kontakt om det behövs.

Ett grundläggande problem är att många webbplatser behandlar den som gör ett misstag på samma sätt som den som medvetet försöker fuska. Det skapar en oro hos dem som försöker göra rätt för sig men som möts av för dåligt utformade webbplatser.

Att interagera med en webbplats under sådana omständigheter skapar i sig större risk för att saker ska gå fel. Att **maximera trygghet och skapa tillit** är att skapa förutsättningar för kognitiv tillgänglighet.

Rekommendationer för att skapa trygghet och tillit

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla alternativ för självreglering, självutvärdering och för att hantera situationer (coping), 5.2.8.
- Systemet bör tillhandahålla medel att hantera skillnader i förmåga att hantera situationer (coping-strategier), 5.2.10.
- Systemet bör minimera hot och maximera tillit, 5.2.12.

Begripsams rekommendationer

1. Ta reda på om användare kan ha starkt negativa känslor till din verksamhet, din webbplats, eller till den uppgift som behöver genomföras.
2. Underlätta användning även om användare har starkt negativa känslor.
3. Var tydlig med att ni förstår att vissa saker kan vara frustrerande. Förklara varför det är så och varför ni inte kan göra något åt det.
4. Om det finns en plan för att förenkla och förbättra webbplatsen, kommunicera det tydligt.

5. Erbjud ett sätt för användaren att klaga och komma med synpunkter.
6. Berätta vad användaren kan göra om uppgiften blir övermäktig. Vilka är alternativen?
7. Berätta tydligt vilka ni är.
8. Gör det lätt att hitta kontaktuppgifter.
9. Erbjud flera olika sätt att ta kontakt.
10. Svara på inkommande frågor snabbt.
11. Var transparent med motiv och syften.
12. Var tydlig med vad man **inte** kan använda webbplatsen till och berätta om möjligt vart jag ska ta vägen med mitt problem.
13. Se till att information inte missleder användaren.
14. Använd inte språk eller design för att lura användaren eller för att pressa användaren att ta ofördelaktiga beslut.
15. Erbjud möjligheter till eftertanke, att ångra sig och att korrigera misstag.
16. Se till att ärligt gjorda misstag inte straffas som om de vore medvetet fusk.

4. Enkel, begriplig och logisk

Att **ständigt sträva efter förenklingar är kanske vårt bästa råd**. Det finns alltid något som kan bli enklare. Alla användare och din egen verksamhet vinner på att det blir enklare. Det gäller oavsett verksamhet.

En stor del av det som gör något enkelt är att det går att förstå. Det gör begriplighet till en central process i förenklingsarbetet. Över tid kan du bygga upp en god intern förståelse för vad användarna tycker är enkelt och begripligt. Men du kommer aldrig ända fram och du får aldrig de riktigt avgörande insikterna om du inte samarbetar med personer som är extra känsliga för när det är svårt.

Många som har kognitiva svårigheter är bra på att identifiera förbättringsmöjligheter, och de har ofta bra idéer på hur krångliga saker kan göras lättare.

Centralt i all förenkling och begriplighet är att **sätta sig in i situationen med användarens perspektiv**. Mycket krångel uppstår när en verksamhet är för låst vid sitt interna perspektiv och sina förutfattade meningar om hur saker är.

Som användare har vi ofta med oss en föreställning om hur internet fungerar. Vi vet att vi kan ta oss fram genom att klicka på saker, söka oss fram, gå framåt, bakåt, uppåt och nedåt. Saker kan öppnas och stängas, framhävas och tonas ned. Det kan beskrivas som att det finns en **bakomliggande konceptuell kunskap**. Ibland finns det också en **bakomliggande kunskap om innehållet** som ska presentera.

Att vi kan ta med oss kunskaper från en webbplats till en annan kallas **transferering**. Det är alltid en bra idé att bygga på sådant som användaren redan känner till. Du kan se det som att **igenkänning är mindre krävande än inläring**. Varje gång du tvingar användaren att lära sig något nytt så förbrukar det mycket energi. Genom **generalisering** kan användaren testa att tillämpa en kunskap på ett obekant område och se om det fungerar. Och då är det bra att det verkligen fungerar. Vi har lärt oss att de **grundläggande koncepten** är viktiga. Är de **logiska och förutsägbara**, ur användarens perspektiv, så finns det en bra grund.

När något är för svårt är ett bra sätt att sänka svårighetsgraden att **gå ner i abstraktionsnivå**. Det betyder till exempel att du kan förklara något svårt med exempel (som den här texten gör nu).

Klickar användaren på en hjälp-knapp så måste informationen som ger hjälp vara på en enklare nivå än den information som skapade behovet att få hjälp. En illustration kan exempelvis förklara något som i en text är för abstrakt.

Ett bra sätt att tänka kring abstraktionsnivåer är att erbjuda användaren både en enklare och en fördjupande nivå.

Rekommendationer för att uppnå enkelhet, logik och begriplighet

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla en logisk och konsekvent utformning, 6.4.1.
- Systemet bör aktivera eller förstärka bakgrundskunskap, 6.4.2.
- Systemet bör maximera överföring och generalisering, 6.4.3.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att förstå bakomliggande begrepp och idéer, 6.4.4.
- Systemet bör minimera komplexitet, 6.4.5.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för olika abstraktionsnivåer, 5.2.5.

Begriplighetsrekommendationer

1. Säkerställ att din lösning är logisk och konsekvent sett ur användarens perspektiv.
2. Bibehåll en etablerad logik genom hela webbplatsen eller var tydlig med var en ny logik etableras.
3. Bygg på igenkänning snarare än inläring.
4. Underlätta för användaren att intuitivt göra rätt.
5. Återanvänd för användaren kända grundkoncept.
6. Var noga med att testa helt nya koncept och använd bara dessa om de är bättre än de gamla koncepten.
7. Använd kända metaforer och manér.
8. Om användaren upplever sig göra samma sak ska resultatet bli lika varje gång.
9. Sträva efter ständiga förenklingar.
10. Där det behövs: Hämta in uppgifter automatiskt snarare än att be användaren ta reda på dem.
11. Där det behövs: Återanvänd information som du redan har snarare än att be om dem igen.
12. Komplettera det som är svårt med något som är enklare.
13. Förklara det som är svårt.
14. Kombinera det som är detaljrikt med något som är mindre detaljrikt.

5. Fokus, uppmärksamhet och återkoppling

Fokus och uppmärksamhet

I din design finns det troligen både något som du vill att användare ska fokusera på och sådant som just nu inte borde vara i fokus. Det kan finnas knappar som borde klickas på, menyer som borde gå att hitta, rubriker eller bilder som drar till sig läsarens blick.

Det är viktigt att det finns en **kontrast mellan det som ska vara i fokus och det som inte ska vara det**. Ett exempel:

- En knapp är ganska diskret så länge den inte går att klicka på. När den är redo att bli klickad på framträder den tydligare.

Ett sätt att få text ur fokus är att göra texten svagt grå. Men det är ett sätt som många användare ogillar, eftersom de ändå vill kunna läsa text som de tror kan vara viktigt. Så **undvik att göra framför allt text visuellt svag**.

När fokus ska skifta

När användaren är inne i en interaktion är det ofta tänkt att fokus ska flyttas mellan olika objekt. Övergången mellan två sådana objekt är kritisk! Här ska ju användaren släppa fokus på ett objekt för att sätta fokus på nästa. Om det misslyckas finns risken att användaren fokuserar på fel objekt eller inte tycker sig hitta någon alls att fokusera på. Att skifta fokus ska ses som en kritisk situation. Här riskerar du att förlora användaren.

Ingen designar förstås för att någon oavsiktligt ska tappa fokus eller få fokus på flera saker samtidigt. Men om det finns för många objekt som tävlar om användarens fokus kan det hända. Eller om det plötsligt händer något oväntat, som en film som startar automatiskt. Då kommer det att dra fokus från det användaren gör till filmen, varje gång det sker en rörelse i filmen.

Undvik oavsiktliga distraktioner

Allt som finns visuellt, alla ljud eller taktila intryck kan dra till sig användarens uppmärksamhet. Det är något bra om det är designens avsikt. Men om avsikten är att fokus egentligen ska vara på något annat så blir sådana objekt en distraktion.

Därför rekommenderar vi en enkel och minimalistisk design.

Att något uppfattas som ologiskt kan också vara en distraktion. Ett exempel:

- Du publicerar en text och bild som inte hänger ihop.

Då kan användaren börja fundera på om det finns en koppling eller bli störd av att det inte är logiskt.

Stöd oavbrutet fokus på slutmålet

När något sker i flera steg eller tar tid finns risken att användaren glömmer bort eller tappar fokus på vad det var som egentligen skulle göras.

Säger användaren som försöker lösa en uppgift plötsligt "vad var det jag skulle göra nu igen?", då har användaren tappat fokus på slutmålet.

Ofta visar det sig att det finns andra objekt i gränssnittet som tagit över användarens fokus. Ett exempel:

- På en nyhetssida finns puffar för andra nyheter som gör att man aldrig läser klart den nyhet man valt.

Så här testar du

Genom ett test med en eyetracker-utrustning ser du om något oavsiktligt ändrar eller splittrar fokus. Då kan du registrera var i en interaktion du tappar användaren.

Rekommendationer för att underlätta fokus och uppmärksamhet

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör klargöra objektet i fokus, 5.3.1.
- Systemet bör undvika oavsiktliga aktiveringar av olämpliga reaktioner, 5.2.9.
- Systemet bör undvika egenskaper som oavsiktligt ändrar fokus eller avleder uppmärksamheten, 5.3.3.
- Systemet bör stödja varaktig uppmärksamhet och koncentration genom hela processen, 7.5.1.
- Systemet bör stödja att man bibehåller fokus på det önskade resultatet, 5.2.6.

Begripsams rekommendationer

1. Gör det visuellt tydligt vad som borde vara i användarens fokus.
2. Förstärk vid behov visuellt fokus med ljud.
3. Säkerställ att din lösning inte skapar tvekan eller förvirring.
4. Använd inte rörelser och ljud som riskerar att distrahera.

5. Rensa bort alla objekt som inte behövs.
6. Identifiera vad som är användarens slutmål och beskriv det tydligt för dig själv. Se till att dina lösningar har fokus på hur målet ska uppnås.
7. Gör det lätt att göra rätt.

Återkoppling- Feedback

Användare behöver tre sorters feedback:

1. Hen behöver veta när det går **fel**.
2. Hen behöver veta när det går **bra**.
3. Hen behöver **neutral feedback** som bekräftar vad som sker.

Vi kallar det negativ, positiv och neutral feedback.

Användaren behöver veta vad som händer och känna sig säker på vad som hänt.

Rekommendationer för återkoppling och feedback

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla relevant återkoppling, 5.3.4.

Begripsams rekommendationer

1. Bekräfta för användaren att något har hänt.
2. Ge feedback – när det går bra.
3. Ge feedback – när det går dåligt.
4. Ge neutral feedback – för att bekräfta att processen pågår.

6. Språk, begriplighet, information och kommunikation

Språk och begriplighet

Skapa en struktur som gör det lätt att hitta även när du vill förmedla mycket information.

Struktur krävs inom en och samma sida eller dokument. Struktur krävs också mellan olika sidor och dokument. Lösningen är att du **delar upp informationen i olika bitar**. Strukturen måste framstå som logisk för användaren. Det kan betyda att man måste bryta mot en logik som den egna verksamheten tycker är logisk.

Din information behöver sedan även vara strukturerad med en tydlig huvudrubrik och ett lagom antal underrubriker. Informationen behöver ofta ha rubriker på flera nivåer.

Begriplighet och typografi hänger ihop

Både ett skrivet och talat språk kan alltid göras lite mer begripligt. Ett svårt eller krångligt språk är ett vanligt problem för många användare. Men att förenkla det skrivna språket innebär även att arbeta med hur det skrivna språket är presenterat.

Symboler kan göra det enklare att förstå ett budskap

Tänk på symbolerna till exempel på en flygplats. Du behöver kanske inte ens kunna läsa för att förstå var du ska hämta ditt bagage. På samma sätt kan ikoner eller symboler i en design underlätta. Men använd dem med måtta. Vi människor klarar inte av att hålla många symboler i minnet. Det blir dessutom enklare om ikoner och symboler också är förklarade med text.

Erbjud olika sätt att ta till sig information

Vi människor är olika även när det gäller att ta in information.

Här är fem exempel

1. Läsa
2. Lyssna, via en inläsning eller text-tal-teknik
3. Se video
4. Lyssna på podd
5. Se bilder och illustrationer

Du kanske inte kan erbjuda alla varianter. Men ju fler valmöjligheter desto större chans att användaren hittar ett sätt som gör informationen lättare att ta till sig.

Fundera över vilka ord du använder

Det finns språkgränser både inom ett språk och mellan språk. Även om du använder svenska så betyder inte det att alla använder svenska på samma sätt. Inom olika grupper kan det utvecklas ett språkbruk som den som står utanför har svårt att förstå.

Ett exempel:

- Vem utanför kommunens egen verksamhet kan till exempel förstå att den webbsida där man presenterar vilken lunch barnen ska få i skolan heter "måltidsverksamhet"?

Användare som tycker att de behärskar ett visst språk bättre än svenska använder ofta verktyg som automatiskt översätter text till ett språk de behärskar bättre. Du kan starkt påverka kvaliteten på resultatet av sådana översättningar genom hur du skriver den svenska texten.

Så här testar du

Översätt din text till ett främmande språk med till exempel Google translate. Testa hur kvaliteten påverkas när du förbättrar din text.

Rekommendationer för att skapa begriplighet

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör förenkla språket – hantering av ord, 6.2.1.
- Systemet bör förenkla meddelandestrukturen, 6.2.3.
- Systemet bör tillhandahålla och optimera möjligheter att hitta information, 6.2.6.
- Systemet bör tillgängliggöra likvärdiga presentationer av information för att stödja förståelse, 6.2.7.
- Systemet bör förenkla möjligheten att använda symboler, 6.2.2.
- Systemet bör främja förståelse över språkgränser, 6.2.4.
- Systemet bör stödja översättningsprocesser, 6.2.5.

Begripliga rekommendationer

1. Använd principerna för att skriva klarspråk.
2. Där det behövs: Använd principerna för att skriva lättläst svenska.
3. Undvik begrepp som är svåra, men förklara dem om de måste finnas med.
4. Undvik att avstava ord.

5. Undvik att skriva förkortningar. Men om du ändå gör det: skriv ut en förklaring första gången förkortningen används.
6. Undvik om möjligt negationer och ordet "inte".
7. Undvik interna ord och jargong.
8. Organisera information i för användaren begripliga strukturer.
9. Använd visuellt tydliga rubriker i ändamålsenligt antal nivåer.
10. Dela in långa texter i visuellt tydliga stycken.
11. Använd punktlistor och numrerade listor där det är lämpligt.
12. Skapa god läsbarhet med en genomtänkt och testad typografi.
13. Låt det viktigaste komma först.
14. Skriv så korta texter som möjligt – men inte kortare.
15. Skapa möjlighet att navigera till information via en meny.
16. Skapa möjligheter att hitta information via interna och externa sökfunktioner*.
17. Där det behövs: Tillför ytterligare sätt att hitta information jämte navigation eller sök.
18. Skapa en helhet genom att använda text, bilder, filmer och ljudinspelningar.
19. Erbjud alternativ till långa texter i form av video eller ljudinspelningar.
20. Gör det möjligt att lyssna på all text.
21. Förtydliga viktiga funktioner med ikoner.
22. Använd ikoner som folk redan känner igen.
23. Komplettera alltid ikoner med en text.
24. Säkerställ att de texter användare kan förväntas översätta är enkla och begripliga.
25. Testa resultatet av automatiska översättningar med målgruppen som förväntas göra översättningarna.
26. Säkerställ att interna sökfunktioner ger träffar vid sökning på alla språk som finns på webbplatsen.

* Begripsam har tagit fram ett särskilt dokument med krav på kognitivt tillgängliga sökfunktioner.

Kommunikation

Vissa användare vill kunna uttrycka sig på olika sätt. Andra kan bara uttrycka sig på ett visst sätt. Det borde vara användaren som bestämmer kommunikationskanalen.

Rekommendationer vid kommunikation

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla flera anpassningsbara medier för information, uttryck och kommunikation, 7.2.1.

Begripsams rekommendationer

1. Erbjud användaren olika sätt att mata in information.
2. Erbjud användaren olika sätt att kunna kommunicera med er.
3. Anpassa er efter hur användaren vill kommunicera.

7. Organisation, planering och att hantera tid

Användare behöver stöd för att fatta beslut, sätta upp mål eller förstå vilka mål som kan uppnås med att använda webbplatsen.

På ett övergripande plan kan detta beskrivas som att användaren behöver stöd för att utföra strategiska aktiviteter. Att kunna hantera detta kan vara helt avgörande för en lyckad interaktion med en webbplats eller en e-tjänst.

Organisation och planering

Vissa webbplatser och e-tjänster kräver att användaren är förberedd och införstådd med vad som behöver göras. Att organisera kan innebära att användaren behöver tänka ut i vilken ordning olika saker ska göras. Planering innebär att i förväg förstå och ta fram till exempel underlag och faktauppgifter som behövs.

Rekommendationer för att underlätta organisation och planering

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör ge vägledning för målsättningar, 7.3.1.
- Systemet bör förenkla beslutsfattandet, 7.3.2.
- Systemet bör stödja strategiska aktiviteter, 7.3.3.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för strategiska aktiviteter, 7.3.4.

Begripsams rekommendationer

1. Gör det tydligt vad man kan använda webbplatsen till.
2. Gör det tydligt vilka alternativ eller fördelar som finns.
3. Gör konsekvenserna av olika val tydliga.
4. Skapa inte lösningar som kräver onödigt mycket planering.
5. Hjälpt användaren att komma ihåg.

Hantera tid

Användare behöver stöd för att förstå och hantera tid. Helst ska du bygga din lösning så att användaren inte behöver hantera tid. Men så fort tid har en betydelse så behöver du tänka igenom hur du ska hjälpa dem som har svårt med tid och med tidsuppfattning.

Rekommendationer för att hantera tid

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör skydda användaren från tidsbegränsningar, 7.3.5.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att kommunicera tid eller hur man föredrar att hantera tid, 7.3.8.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att orientera sig i tid, 7.3.7.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för upplevelse av tid, 7.3.6.
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att anpassa tidskrav, 7.3.9.

Begripsams rekommendationer

1. Använd bara tidsbegränsningar där det är absolut nödvändigt.
2. Använd en grundläggande mängd tid inom vilken de flesta kommer att klara uppgiften.
3. Gör det möjligt för den som behöver mer än den grundläggande mängden tid att ställa in önskad tid individuellt.
4. Säkerställ att inte redan inmatade uppgifter går förlorade om någon blir utloggad på grund av en överskriden tidsgräns.
5. Gör det möjligt att pausa och återuppta arbetet efter pausen.
6. Där det behövs: Erbjud en möjlighet att valfritt visa tid som digitala siffror eller en analog klocka.
7. Där det behövs: Förtydliga begrepp som strax, inom kort, snart och liknande.
8. Skapa möjligheter för viktiga tidshändelser att automatiskt hamna i användarens kalender.
9. Där det behövs: Skapa möjligheter för användare att få påminnelser.
10. Där det behövs: Erbjud möjligheter att få en tidsåtgång beräknad eller förklarad.

8. Rumslig orientering och förståelse av värden och skalor

Rumsliga termer finns även i digitala miljöer. Vi går ”hem”, vi rör oss framåt och bakåt, uppåt och nedåt. Vi öppnar och stänger. Vi organiserar information i nivåer. Vi kanske rent av har objekt på ett skrivbord eller får för oss att öppna ett fönster. Och när vi inte vill spara saker slänger vi dem i papperskorgen.

Många av de metaforer vi använder i digitala rum bygger på rumsliga begrepp från den fysiska världen. Det kan vara svårt att introducera nya eller ovanliga metaforer. Det gäller också att inte blanda så att olika metaforer används för samma sak.

Siffror, värden och skalor

Många av oss har svårt med siffror, skalor och värden. Det är dock sådant som digital teknik är bra på. Så räkna ut saker åt användaren i stället för att tvinga användaren att räkna.

Det kan vara svårt att förstå om något är större, dyrare, mer eller något annat som kräver att vi klarar av att jämföra objekt med varandra. Här **kan bra design göra nytta**. Från en genomtänkt idé av hur diagram ska se ut till att använda bra illustrationer för att göra värden och jämförelser begripliga.

Rekommendationer för att underlätta förståelsen av orientering, värden och skalor

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör ge hjälp att jämföra enheter och storlekar, 6.3.1.
- Systemet bör ge hjälp att förstå skalor och relativa värden, 6.3.2.
- Systemet bör ge hjälp att förstå läge i rummet, 6.3.3.

Begripsams rekommendationer

1. Använd visuella metoder för att förtydliga relativa storlekar eller värden.
2. Där det behövs: Förstärk skalor med symboler.
3. Använd kända metaforer för navigation, som till exempel start, hem, framåt, bakåt.
4. Där det behövs: Förstärk förståelsen för position i rummet med visuella metoder.

9. Flexibilitet och lika möjligheter

Helst ska du försöka hitta en lösning som alla användare kan hantera. Inom ramen för den lösningen kan det finnas anpassningar som gör att man fortfarande använder samma lösning. Om det absolut inte går kan du behöva göra en särlösning för en viss grupp. Då ska det gå att lösa den aktuella uppgiften på ett så likvärdigt sätt som möjligt.

Ett exempel på en dålig lösning:

- Den ordinarie lösningen fixar problemet direkt medan den som använder särlösningen behöver vänta i flera dagar.

Vissa av dina användare behöver använda hjälpmedel när de interagerar med din webbplats. Genom att följa tekniska standarder fungerar det bra.

Vissa användare kanske vill skicka information från din webbplats till ett eget system.

Ett exempel:

- När du presenterar information om evenemang så kan användaren vilja få över sådan information till sin egen digitala kalender utan att behöva mata in den manuellt.

Olika sätt för interaktion

Hur du ska tolka den här punkten beror på vad användaren kan göra på din webbplats. Om ”det man kan göra” definieras som interaktioner så kan de ha skiftande karaktär.

Här kan du också behöva tänka på att användare med kognitiva svårigheter kan ha andra svårigheter som också påverkar interaktionen. De kan till exempel se dåligt, höra dåligt eller ha rörelsehinder. För att tolka den här punkten behöver du alltså först titta på vilken interaktion som ska kunna förekomma på din webbplats.

Beslut

Kan användaren göra på flera sätt behöver alternativen framstå tydligt. Detsamma gäller då användaren kommer till en punkt då hen behöver fatta ett beslut. Här gäller till exempel att användaren måste kunna särskilja mellan de olika alternativen, förstå deras innebörd och förstå konsekvenserna av de olika valen eller de olika besluten.

Rekommendationer för att underlätta flexibilitet och interoperabilitet

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör ge stöd för att utföra uppgifter på ett identiskt sätt när så är möjligt eller på ett likvärdigt sätt när ett identiskt sätt inte är möjligt, 7.4.1.
- Systemet bör optimera åtkomst till system och interoperabilitet, 7.4.2.
- Systemet bör tillhandahålla flera och alternativa sätt för användarinteraktion, 7.4.3.

Begripsams rekommendationer

1. Följ relevanta standarder för den tekniska grundkonstruktionen (för webb är WCAG 2.1 en relevant standard).
2. Gör det möjligt att hitta information via en meny.
3. Gör det möjligt att hitta information via en sökfunktion som godtar felstavning.
4. Gör det möjligt att växla från interaktion via webb till interaktion via telefon.
5. Gör det möjligt att växla från interaktion via webb till interaktion via personligt besök.
6. Gör det möjligt att interagera med hjälp av en tredje part.
7. Gör det möjligt att interagera med stöd av hjälpmedel.
8. Gör det möjligt att interagera via text.
9. Gör det möjligt att interagera via tal.
10. Gör det möjligt att interagera med stöd av grafiska symboler.
11. Gör det möjligt att interagera med hjälp av bilder.

10. Anpassningsmöjligheter

Hur bra du än gör ditt ordinarie gränssnitt så finns det **användare som behöver kunna modifiera det utifrån sina behov och förutsättningar**.

Ett exempel:

- Bygg dina gränssnitt så att användaren kan ställa in den egna webbläsaren på ett önskat sätt.

I vissa fall kan det vara aktuellt att gå längre. Ett sådant exempel är när man i mobiltelefonen kan trycka på olika storlekar av bokstaven A för att stegvis göra texten större. I andra fall kanske användaren ska kunna påverka mycket mer. Om man till exempel loggar in i en tjänst kanske man kan anpassa hur tjänsten ska se ut och koppla det till användarprofilen. **Din strategi bör vara att göra grundinställningen så bra som möjligt och sedan erbjuda anpassningsmöjligheter.**

När användaren gjort anpassningar av ditt gränssnitt bör dessa gå att spara, så att proceduren inte behöver upprepas varje gång. Vissa användare kan ha svårt att själva komma på vilka anpassningar som underlättar. Då kan det vara bra att **erbjuda några färdiga användarprofiler** (och därefter kanske anpassa när man börjar förstå vad som passar bäst).

Rekommendationer för att underlätta anpassningsmöjligheter och användarprofiler

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör erbjuda standardinställningar och anpassningsbara inställningar, 7.4.5.
- Systemet bör tillhandahålla individualiserad åtkomst och återanvändning av användarprofiler, 7.4.6.

Begripsams rekommendationer

1. Säkerställ att webbplatsen inte blockerar användarens möjligheter att göra inställningar i den egna webbläsaren.
2. Överväg att erbjuda anpassningsmöjligheter via funktioner på webbplatsen.
3. Överväg om det finns behov av att användarna ska kunna skapa egna användarprofiler kopplade till sitt användarkonto.

11. Hjälp användare att göra rätt och att korrigera misstag

Kontextanpassad hjälp

Precis när och där användaren kan behöva hjälp ska det gå att hitta precis den hjälp hen behöver för att lösa problemet.

Svårighetsgraden på hjälpinformationen behöver vara lägre än den information som skapar behovet av hjälp.

Rekommendationer för att undvika misstag

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla stöd för att undvika misstag, 7.5.2.

Begripsams rekommendationer

1. Hämta så många uppgifter som möjligt automatiskt.
2. Visa en översikt som gör det möjligt för användaren att kontrollera det hen fyllt i eller skapat, innan informationen skickas vidare.
3. Gör det möjligt att korrigera uppgifter direkt i en översikt där man kontrollerar vad man fyllt i.
4. Sättet du erbjuder hjälp på måste vara på enklare nivå än innehållet som skapade behovet av att söka hjälp.
5. Tvinga inte användare som behöver hjälp att agera som om de inte behöver hjälp.

Rekommendationer för att korrigera misstag

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemen bör klargöra misstag och fel, 7.5.3.
- Systemet bör förenkla korrigeringar av misstag och fel, 7.5.4.

Begripsams rekommendationer

1. Tydliggör att något har blivit fel.
2. Tydliggör hur många saker som är fel på ett samlat ställe.
3. Tydliggör varje fel där felet finns.
4. Om möjligt, tydliggör direkt vid inmatning att detta är fel.
5. Om det kanske är ett fel – använd tekniker som ”menade du egentligen...”.

6. Använd ett enhetligt manér för att klargöra misstag och fel överallt där det är möjligt att göra fel.
7. Om möjligt – föreslå och lägg in det rätta alternativet.
8. Visa tänkbara rätta alternativ.
9. Berätta var man kan hitta information om det rätta alternativet.

Rekommendationer för att tillhandahålla stödfunktioner

Rekommendationer från ISO 21801

- Systemet bör tillhandahålla lämpliga stödfunktioner, 7.5.5.
- Systemet bör erbjuda hjälp där behovet av hjälp uppstår och där hjälpen är situationsanpassad, 7.5.6.

Begripsams rekommendationer

1. Berätta om det finns saker att förbereda och ha till hands innan man sätter igång med en uppgift.
2. Ge tydliga instruktioner och anvisningar, både samlat och där de hör hemma.
3. Erbjud vid behov en manual.
4. Erbjud vid behov förklaringar som video.
5. Använd en ikon för att markera att det finns hjälp.
6. Komplettera ikonerna med texten 'Hjälp'.
7. Visa hjälpfunktioner så att det samtidigt går att se problemet som ska avhjälpas.