



# Är en webbplats lätt eller svår?

- Metod för kvantitativ övergripande bedömning

Stefan Johansson  
Stefan.johansson@begripsam.se

2022-03-16

## Innehållsförteckning

<b>Bakgrund .....</b>	<b>3</b>
<b>Metodbeskrivning .....</b>	<b>4</b>
Frågeställning .....	4
Datainsamling .....	4
Bakgrundsfrågor .....	4
Mätmetod .....	5
<b>Exempel.....</b>	<b>6</b>
<b>Om föreningen Begripsam .....</b>	<b>8</b>

## Bakgrund

I projektet DigiKog har Föreningen Begripsam tillsammans med Begripsam AB använt data från undersökningen Svenskarna med funktionsnedsättning och internet, SMFOI.

I undersökningen har vi ställt frågor till personer med funktionsnedsättning, bland annat om de tycker att olika webbplatser och tjänster är lätta eller svåra att använda.

I undersökningen finns också en matchad kontrollgrupp som gör det möjligt att jämföra med den del av befolkningen som inte har funktionsnedsättning.

Vi har utvecklat en enkel metod för att kunna jämföra mellan olika webbplatser och tjänster. Resultatet visar på en övergripande nivå hur lätt eller svårt det anses vara att använda webbplatsen eller tjänsten.

Detta dokument presenterar metoden och ger ett exempel. Exemplet kommer från SMFOI 2019.

# Metodbeskrivning

## Frågeställning

Den fråga som ställs i en enkät bör formuleras i stil med:

- Vad tycker du om Försäkringskassans webbplats?  
(Med en länk till webbplatsen.)

Svarsalternativen bör vara:

- Den är lätt
- Den är svår
- Jag har ingen uppfattning

Denna fråga upprepas för så många webbplatser eller tjänster som du vill ska ingå i den jämförande undersökningen.

## Datainsamling

Frågorna skickas ut till personer med funktionsnedsättning. Det finns många sätt att nå ut i dessa grupper. Vi går inte in närmare på det i detta dokument. Se Begripsams metodbeskrivningar av SMFOI om du vill veta mer.

När du har fått in svar från personer med funktionsnedsättning kan du om du vill göra en jämförande undersökning genom så kallade matchade kontroller.

Begripsam brukar matcha mot ålder, kön och var i landet personen bor. Vi brukar välja ut sex matchade kontroller mot varje individ med funktionsnedsättning. Du behöver bara göra matchningen om du vill kunna jämföra mellan personer som har eller inte har funktionsnedsättning.

## Bakgrundsfrågor

Vill du inte behandla personer med funktionsnedsättning som en enda stor grupp behöver du ställa en bakgrundsfråga som gör det möjligt att kryssa i vilken funktionsnedsättning den svarande personen har.

Hur du gör indelningen beror på vilka grupper du är intresserad av ska ingå i din undersökning.

Begripsam brukar ställa frågan så här:

### **Frågor om diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter**

Gå igenom listan och markera det som stämmer in på dig. Du kan markera flera alternativ. Saknar du något alternativ kan du använda "Annat" längst ner på listan. Med funktionsnedsättningar och svårigheter menar vi sådant som tydligt gör det svårare för dig att leva ditt liv.

### **Vilken eller vilka av dessa diagnoser, funktionsnedsättningar eller svårigheter har du?**

Därefter kommer en lista som innehåller de diagnoser, funktionsnedsättningar och svårigheter som vi är intresserade av. I vårt fall nästan 50 olika, men så många är kanske inte alltid nödvändigt.

Du behöver ha runt 100 personer som svarar i varje grupp som du vill jämföra, för att få ett bra underlag.

## **Mätmetod**

Metoden går ut på att jämföra hur många procent av de svarande som tycker att den granskade webbplatsen är lätt respektive svår.

Tycker alla att en granskad webbplats är lätt resulterar det i en poäng på +100, det vill säga 100 procent av de svarande har svarat detta svarsalternativ. Om alla istället tycker att webbplatsen är svår kommer resultatet att bli – 100. När lika många tycker att sidan är lätt respektive svår blir resultatet 0.

Ett index räknas fram genom att ange skillnaden mellan hur många som tycker webbplatsen är lätt respektive svår. Om det är fler som tycker att sidan lätt än svår, hamnar resultatet på plus, annars minus.

## Exempel

Vi har tillämpat denna metod på frågor om vad personer med funktionsnedsättning och vår kontrollgrupp tycker om webbplatserna

- 1177.se (informationssidorna)
- Arbetsförmedlingen
- Försäkringskassan
- Skatteverket.

Totalt har vi svar från cirka 1 500 personer med funktionsnedsättning och drygt 1000 personer som inte har funktionsnedsättning.

För att kunna visa ett resultat i vårt exempel har vi valt ut några olika diagnoser. Vi har också räknat ut ett genomsnitt för hela gruppen ”personer med funktionsnedsättning”. Resultatet visas i tabell 1.

Tabell 1: Data från SMFOI 2019 och SMFOI kontrollgrupp 2019. Deltagarnas bedömning av hur bra respektive webbplats är

Diagnos	1177.se	Arbetsförmedlingen	Försäkringskassan	Skatteverket
ADD	+ 59	+ 3	- 28	- 5
ADHD	+ 33	0	- 23	+ 26
Afasi	+ 47	- 7	+ 3	+ 45
Autism	+ 45	+ 3	- 23	+ 23
Bipolär	+ 60	- 10	- 27	+ 13
Blind	+ 31	- 16	- 15	+ 14
Personer med funktionsnedsättning	+ 55	- 5	- 23	+ 23
Kontroll, personer utan funktionsnedsättning	+ 60	+ 10	+ 16	+ 54

Resultatet visar betydande skillnader mellan de olika webbplatserna. Det visar också att personer med olika diagnoser gör olika värderingar. Till sist visar resultatet att den som inte har någon funktionsnedsättning nästan alltid värderar de olika webbplatserna som enklare.

Resultatet antyder att det finns stor potential för förbättring och att webbplatserna vid undersökningstillfället hade problem med tillgängligheten. En ny undersökning vid ett senare tillfälle skulle göra det möjligt att se om förbättringar har skett.



Det går inte att använda detta material för att i detalj förstå "varför". Men på en övergripande nivå är "Det ska vara lätt" ett av de mest centrala målen för kognitiv tillgänglighet som identifierats i projektet DigiKog.

Och här har vi en mätmetod som kan kvantifiera det kravet.

## Om föreningen Begripsam

Föreningen Begripsam bildades 2016 efter att ett treårigt projekt finansierat av Arvsfonden avslutades. Projektet Begripsam tog ett helhetsgrepp på begreppet kognitiv tillgänglighet, främst kognitiv tillgänglighet till digitala tjänster. I projektet deltog personer med kognitiva funktionsnedsättningar, dyslexi, ADHD, autismspektrumtillstånd, språkstörning och lindrig utvecklingsstörning.

Det är deltagarna från detta projekt som nu är medlemmar i föreningen Begripsam. Medlemmarna har med tiden utvecklat en kompetens i att bidra till ökad tillgänglighet och utför nu på uppdrag olika tester och analyser samt medverkar i design- och utvecklingsprocesser. Arbetet sker i samverkan med experter på design och tillgänglighet samt i nära dialog med olika uppdragsgivare. Samtidigt som föreningen bildades startade också konsultbolaget Begripsam AB, som administrerar aktiviteterna.

Föreningen har med egna medel och med stöd från Post- och telestyrelsen samt SKA-rådet arbetat med en ny standard för kognitiv tillgänglighet, ISO 21801-1:2021 – Kognitiv tillgänglighet – Del 1: Allmän vägledning.

Under mars 2019 till mars 2022 drev föreningen projektet DigiKog och medverkade under samma period intensivt i forskningsprojektet CoDeAc, som ska ta fram processer för att utveckla tillgängliga och användbara e-hälsotjänster.