



# Rekommendationer för att skapa **tillgängliga e-tjänster, blanketter och formulär**

Version 1

## Innehållsförteckning

<b>Introduktion .....</b>	<b>3</b>
<i>Kognition.....</i>	<i>4</i>
<b>Rekommendationer för att skapa tillgängliga e-tjänster, blanketter och formulär.....</b>	<b>5</b>
1. <i>Hushåll med användarens energi .....</i>	<i>5</i>
1.1 Undvik oavsiktliga distraktioner och reaktioner .....	6
1.2 Skapa förutsägbarhet och igenkänning .....	6
1.3 Fråga bara det du behöver veta .....	6
1.4 Återanvänd information du redan har.....	7
1.5 Hämta information från andra system .....	7
2. <i>Underlätta att klara uppgiften .....</i>	<i>8</i>
2.1 Undvik timeout-regler.....	8
2.2 Låt användaren få spara.....	9
Hur: Gör det möjligt för användaren att spara sina uppgifter.....	9
2.3 Låt användaren få pausa .....	9
2.4 Låt användaren få överblicka uppgifterna under tiden hen fyller i dem.....	9
2.5 Låt användaren få överblicka och ändra innan hen skickar in sina uppgifter .	9
2.6 Återkoppla att arbetet är klart.....	10
3. <i>Förebygg fel och rätta till fel.....</i>	<i>10</i>
3.1 Underlätta att göra rätt .....	10
3.2 Hjälプ användaren att rätta till fel .....	11
3.3 Formulera begripliga meddelanden .....	12
3.4 Visa meddelanden på ett tydligt sätt .....	12
3.5 Formulera begripliga ledtexter .....	13
4. <i>Design.....</i>	<i>14</i>
4.1 Skapa visuella intryck som underlättar förståelse .....	14
4.2 Knappar .....	14
4.3 Formulär .....	15
<b>Om föreningen Begripsam.....</b>	<b>20</b>

# Introduktion

Grattis!

I din hand/på din skärm har du **rekommendationer** för hur du kan göra e-tjänster, blanketter och formulär tillgängliga för så många användare som möjligt.

Riktlinjerna har tagits fram i **projektet DigiKog**, i ett samarbete mellan Begripsam, Försäkringskassan och Skatteverket.

DigiKog – kognitivt tillgängliga digitala produkter och tjänster, är ett Arvsfondsfinansierat projekt som utvecklar metoder för att implementera ISO-standarden ISO 21801-1. Arbetet utgår bland annat från Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, universell utformning och etablerade principer för tillgänglighet.

Vi har jobbat i ett **samskapande** mellan tillgänglighetsexperter, forskare, personer med levda erfarenheter av kognitiva funktionsnedsättning, UX-designers och blankettutformare.

Den samskapande processen bygger på omfattande tester av digital kognitiv tillgänglighet. De mer tekniska riktlinjerna är hämtade från Begripsams samarbete med Useit och analysverktyget Ace It<sup>1</sup>.

Riktlinjerna har slutligen diskuterats och beslutats av medlemmarna i föreningen Begripsam.

Riktlinjerna bygger på **två standarder**:

1. ISO 21801-1:2020 Cognitive accessibility  
— Part 1: General guidelines<sup>2</sup>.
2. Web Content Accessibility Guidelines<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> <http://ace.useit.se>

<sup>2</sup> <https://www.iso.org/standard/71711.html>

<sup>3</sup> <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

## Kognition

Kognition är mentala processer som handlar om att

- ta emot information
- bearbeta information
- bestämma sig för vad man ska göra med informationen.

Processerna påverkas av individuella faktorer som perception, minne, koncentration/uppmärksamhet, intellektuell förmåga samt tidigare kunskap och erfarenhet.

Den kognitiva förmågan påverkas även av motivation och emotion samt faktorer i den omgivande sociala och fysiska miljön.

Brister i kognitiva förmågor finns inom många olika diagnoser. Till exempel intellektuell funktionsnedsättning, autism, demens, psykisk störning eller psykisk sjukdom.

Sammanfattningsvis kan svårigheterna benämnas kognitiva funktionsnedsättningar. Dessa funktionsnedsättningar är inte statiska utan kan minskas i olika grad med hjälp av kognitivt stöd.

Kognitivt stöd utgår från individens behov och ska ges på de områden där en person har svårigheter. Kognitivt stöd kan också utformas generellt i en miljö för att underlätta för flera med likartade behov<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Föreningen kognitivt stöd, <https://fks.org.se/kognitionstips/>

# Rekommendationer för att skapa tillgängliga e-tjänster, blanketter och formulär

## 1. Hushåll med användarens energi

Enbart tanken på att fylla i ett formulär eller en blankett kan kännas jobbig för många av oss.

Och många människor beskriver e-tjänster, blanketter och formulär som något som "suger energi". Exempelvis:

- Att **plocka fram uppgifter ur minnet** kan vara påfrestande.
- Att **plocka fram uppgifter från pärmar**, andra e-tjänster eller andra myndigheter kan vara påfrestande.
- Att veta att man har en **begränsad ork för att fylla i saker** och interagera med en digital tjänst kan skapa stor stress redan i förväg.
- Att **tänka på vad som kan hända om det blir fel** skapar också stress.

När användarens energi är förbrukad kan tre saker hända:

1. Användaren ger upp redan innan hen börjat.
2. Användaren avslutar inte formuläret eller blanketten.
3. Användaren börjar göra fel, fyller i ofullständiga uppgifter, blandar ihop saker och skickar in information som inte är korrekt.

Att hushålla med användarens energi handlar om att nyttja användarens tid rätt. Ju längre tid det tar att fylla i sina uppgifter desto fler kommer att misslyckas och göra fel.

Det handlar också om att minska den kognitiva belastningen. Ju enklare formulär desto större är chansen att många klarar av uppgiften.

Det här är våra rekommendationer för att hushålla med användarens energi:

## 1.1 Undvik oavsiktliga distraktioner och reaktioner

### Varför:

Allt visuellt, alla ljud eller taktila intryck kan dra till sig användarens uppmärksamhet. Om avsikten är att fokus ska vara på något annat så blir sådana objekt distraherande. Att något uppfattas som ologiskt kan också vara en distraktion. Ett exempel är om du publicerar en text och en bild som inte hänger ihop. Då kan användaren börja fundera på om det finns en koppling eller bli störd av att det är ologiskt.

### Hur:

Välj en enkel och minimalistisk design.

## 1.2 Skapa förutsägbarhet och igenkänning

### Varför:

Användaren är hjälpt av att kunna basera användningen av ett nytt formulär på kunskaper från att ha använt ett annat. Det minimerar momentet av inläring och bygger istället på igenkänning, som är mindre energikrävande.

### Hur:

Erbjuder din organisation flera olika e-tjänster, blanketter och formulär är det viktigt att de är så lika som möjligt. Det gäller framförallt den grundläggande logiken och de grundläggande koncepten.

Helst ska era tjänster vara bekanta och igenkännbara även från helt andra aktörers e-tjänster, blanketter och formulär.

Blanketter bör vara likadana oavsett om de är digitala eller på papper.

## 1.3 Fråga bara det du behöver veta

### Varför:

Många användare har begränsad energi att ta sig igenom ett långt formulär med mycket (onödig) text.

**Hur:**

Ett formulär eller en blankett ska enbart be användaren om information som verkligen behövs.

Granska därför kritiskt – vilka uppgifter behöver du egentligen från användaren?

Tips! Lägg till en fritextruta. Då kan användaren själv fylla i det hen vill berätta.

## 1.4 Återanvänd information du redan har

**Varför:**

Många användare har begränsad energi att ta sig igenom ett långt formulär med mycket (onödig) text.

Har du redan informationen ska du inte be om den igen.

**Hur:**

Visa de uppgifter du har och fråga användaren om de uppgifterna fortfarande är korrekta.

## 1.5 Hämta information från andra system

**Varför:**

Det är oftast enklare för användaren att godkänna att du hämtar informationen som redan finns i andra system istället för att användaren ska ta reda på informationen och skriva in den i ditt formulär.

**Hur:**

Finns det någon annan som kan ha den information du behöver?

Är det inte möjligt för ditt system att hämta information från andra system måste du i detalj berätta för användaren var informationen kan finnas.

## 2. Underlätta att klara uppgiften

Det finns en hel del faktorer som påverkar med vilken framgång användaren klarar att fylla i ett formulär eller en tjänst. Här är våra rekommendationer för att underlätta för användaren att klara sin uppgift:

### 2.1 Undvik timeout-regler

#### Varför:

Av olika anledningar kan det finnas tidsgränser i digitala tjänster. För vissa användare är vetskapen om att det finns tidsgränser stressande. För användare som behöver ta pauser för att orka med att fylla i ett formulär kommer tidsgränsen att utlösas innan de är färdiga.

Ett grundläggande problem med många tjänster är att de är kodade så att alla användare har lika lång tid på sig. I tjänsten sätts en tid som man tror att de flesta klarar av, ofta utifrån vad man betraktar som normal tidsåtgång.

#### Hur:

Det finns olika sätt att göra detta, men först av allt; fundera över om du verkligen behöver tidsgränser?

1. Informera om att du har en tidsgräns.
2. **Ge användare möjlighet att själva ställa in tiden i tjänsten.**
3. Göra det möjligt för användaren att **förlänga den pågående sessionen**, via en dialog med systemet.

Men informera i så fall om tänkbara risker med detta. Det kan dels vara en säkerhetsrisk att lämna sitt formulär öppet så att andra kan se uppgifterna. Men det kan också vara så att användaren kan ha gått ifrån gränssnittet för att vila och återhämta kraft och ser då inte denna dialog.

4. **Visa inte** att det finns en tidsregel. Istället kan den informationen visas enbart för de användare som börjar närma sig tidsregeln.



## 2.2 Låt användaren få spara

### Varför:

Är det många frågor att fylla i spelar det inte någon roll hur enkel tjänsten är, alla klarar inte av att fylla i allt i ett svep. Därför behöver användaren få möjlighet att spara sina uppgifter och ta en paus.

### Hur:

Gör det möjligt för användaren att spara sina uppgifter.

## 2.3 Låt användaren få pausa

### Varför:

Innehåller tjänsten många frågor spelar det inte någon roll hur bra den är, alla klarar inte av att fylla i allt i ett svep.

### Hur:

Gör det möjligt för användaren att ta en paus.

## 2.4 Låt användaren få överblicka uppgifterna under tiden hen fyller i dem

### Varför:

För många människor är det viktigt att få en överblick över uppgifterna under tiden de fyller i en tjänst. Känslan av kontroll skapar självförtroende och motivation att gå vidare.

### Hur:

Ge användaren svar på

- vad som ska göras
- hur mycket tid och energi det verkar krävas
- hur långt har hen kommit
- hur mycket är det kvar

## 2.5 Låt användaren få överblicka och ändra innan hen skickar in sina uppgifter

### Varför:

För många användare skapar det oro att inte få se helheten av de uppgifter som hen har fyllt i.

**Hur:**

Ge användaren möjlighet att läsa igenom och vid behov korrigera samtliga uppgifter innan de skickas in.

Men skicka inte tillbaka användaren till det steg i en tjänst där det blivit fel. Tvinga heller inte användaren att backa tillbaka stegvis.

## 2.6 Återkoppla att arbetet är klart

**Varför:**

Det är viktigt att användaren får bekräftelse på att uppgiften är slutförd. Det skapar en positiv känsla och en trygghet i att hen har gjort rätt.

**Hur:**

Ge användaren en tydlig och bra återkoppling på att uppgiften är avslutad och att allt gick bra.

Ibland behövs också bekräftelser mitt i flödet, så att användaren förstår att hen gör rätt.

Om det är relevant, återkoppla också gärna

- beräknad svarstid
- kontaktperson vid frågor
- kontaktuppgifter

## 3. Förebygg fel och rätta till fel

Är din tjänst bra på att hantera eventuella fel har du kommit långt med att skapa en tillgänglig och användbar tjänst. Få saker är så störande och skapar så mycket ovilja att fortsätta som att göra fel.

Här är våra rekommendationer för att förebygga och rätta till fel:

### 3.1 Underlätta att göra rätt

**Varför:**

För allas skull är det viktigt att användaren vet vad hen ska göra och vilka uppgifter som krävs för att kunna förbereda sig. För dig som står bakom tjänsten innebär det färre samtal eller frågor via mejl eller chatt

och för användaren bygger det självförtroende och ökar den egna kontrollen.

**Hur:**

**Innan** användaren börjar fylla i formuläret:

- Förbered användaren! Berätta vilka uppgifter som behövs, så att hen kan ta fram dem i förväg.
- Visa användaren hur ett färdigt formulär kan se ut.
- Gör det möjligt för användaren att gå igenom hela formuläret utan att fylla i något. Då kan hen förstå vad som krävs för att fylla i uppgifterna. Ett förslag är att erbjuda en demo-tjänst.

**Under tiden** som användaren fyller i formuläret:

- Ge tydliga instruktioner om vad som ska fyllas i. Instruktionerna ska synas hela tiden då uppgifterna fylls i.
- Lägg till fördjupad information till användare som behöver ytterligare instruktioner.

### 3.2 Hjälp användaren att rätta till fel

**Varför:**

Även när allt är bra utformat kan användare göra fel. Att göra fel är ett kritiskt moment eftersom risken finns att många lägger av. Därför behöver det vara enkelt att rätta eventuella fel.

**Hur:**

Uppmärksamma användaren på att något har blivit fel med ett tydligt felmeddelande. Ha en varm och hjälpsam ton i felmeddelandet.

Användaren behöver få veta:

- Att något har blivit fel.
- Hur många saker som har blivit fel (om det är mer än ett fel).
- Vad som har blivit fel.
- Instruktioner om hur felet kan rättas till.
- Hjälp att hitta till platsen där felet finns.

Felmeddelanden bör visas överst på den sida där felen är gjorda.

Ytan med felmeddelandet bör visuellt skilja sig från övrig information.

För att hjälpa användaren att hitta platsen för felet kan det vara bra att länka dit direkt.

### 3.3 Formulera begripliga meddelanden

#### **Varför:**

Felmeddelanden är viktiga. Ett svårt eller underligt formulerat meddelande kan orsaka att användaren avslutar tjänsten.

I en e-tjänst behövs oftast olika felmeddelanden som vid behov visas för användaren.

Det är vanligt att felmeddelanden både är slarvigt formulerade och att de inte har testats. De kan till och med vara på engelska eller en kombination av svenska och engelska som lever kvar från utvecklingen av formuläret.

#### **Hur:**

- Lägg tid på att formulera de olika meddelanden som tjänsten behöver.
- Testa att de är begripliga och att de är varma och hjälpsamma.
- Testa att användaren kan lösa det problem/den situation som orsakar meddelandet.
- Testa att användaren får tillräcklig feedback för att förstå att situationen som föranledde meddelandet är avklarad.

### 3.4 Visa meddelanden på ett tydligt sätt

#### **Varför:**

Användaren är hjälpt av att felmeddelanden visas på ett konsekvent sätt istället för att behöva lägga energi på att upptäcka och förstå olika sätt.

De olika meddelanden som användaren kan behöva måste därför exponeras på ett tydligt och genomtänkt sätt.

**Hur:**

- Använd ett sätt att visa meddelanden. Blanda inte sättet om det inte finns en bra anledning för det.
- Visa alltid samma typ av meddelande på samma sätt.

### 3.5 Formulera begripliga ledtexter

**Varför:**

Dåliga ledtexter ger användaren dålig information och hen riskerar därför att fylla i fel uppgifter.

**Hur:**

Formulera precisa, enkla och tydliga ledtexter och hjälptexter. De ska hjälpa användaren att förstå vilken information som behöver anges och hur.

### 3.6 Formulera begripliga namn på tjänster och blanketter

**Varför:** Om användaren ska kunna hitta rätt bland olika tjänster behöver de ha ett beskrivande namn.

**Hur:**

- Ge varje tjänst ett unikt och begripligt namn.
  - Inled tjänsternas namn med ett särskiljande ord.
  - Döp inte alla ansökningar med ett namn som börjar "Anmälan om...". Då blir det svårt att orientera sig eftersom listorna sorteras på samma första ord.
- Dessutom hamnar ämnen som hör samman (såsom barnomsorg i exemplet) nära varandra.

## 4. Design

### 4.1 Skapa visuella intryck som underlättar förståelse

Det visuella intrycket har två huvudsakliga syften:

1. Skapa en form som underlättar användningen och som ser till att användaren tar sig i mål.
2. Skapa en form som tydliggör vem som är avsändare.

Använd följande riktlinjer för att formge formulär och blanketter:

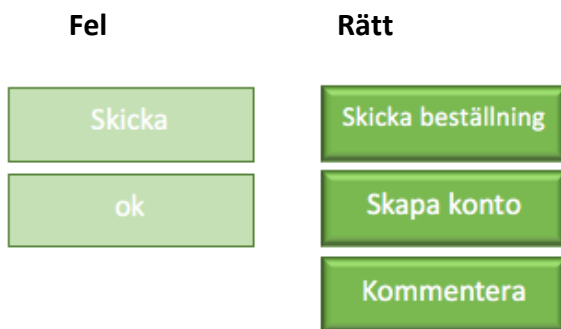
- ✓ Få det att se lätt ut.
- ✓ Gör det särskilt lätt att komma igång.
- ✓ Arbeta med en spalt.
- ✓ Gör presentationsordningen logisk.
- ✓ Skapa visuellt tydliga grupperingar.
- ✓ Skapa ett harmoniskt och logiskt intryck.
- ✓ Använd relativt breda marginaler.
- ✓ Göm/expandera block av information.
- ✓ Markera tydligt vad som är obligatoriskt eller vad som är frivilligt.

### 4.2 Knappar

Knappar ska ha formuleringar som beskriver vad som händer vid klick på knappen. De ska vara visuellt utformade så att de ser ut att vara klickbara.

Finns det två alternativa knappar och den ena till exempel avbryter interaktionen är det bra om det alternativ som för interaktionen framåt framträder tydligare.

Om det ännu inte går att använda en knapp är det okej om den är visuellt utformad för att signalera det. Observera dock att även nedtonade alternativ måste klara reglerna för tydliga kontrastskillnader.



*Knappar ska tydligt ange vad som händer vid klick på knappen.  
De ska vara visuellt utformade så att de ser ut att vara klickbara.*

## 4.3 Formulär

### 4.3.1 Placera objekt i formulär

Det **bästa sättet att skapa formulär är att placera objekt i en spalt, under varandra.**

Det är viktigt att läsordningen blir tydligt utan ansträngning. Står objekt bredvid varandra skapas en läsordning i zick-zack. Det är störande och tar energi att följa med. Dessutom bildas osynliga linjeringar, vilket gör att många användare riskerar att leta i "fel mönster" för att hitta objekten. Ett annat problem kan vara att användare faktiskt inte ser de objekt som finns till höger.

Förnamn*	<input type="text"/>	Efternamn*	<input type="text"/>
Personnummer*	<input type="text"/>		<input type="text"/>
E-post*	<input type="text"/>	Upprepa e-post*	<input type="text"/>
Telefon dagtid*	<input type="text"/>	Telefon kvällstid*	<input type="text"/>
Mobiltelefon*	<input type="text"/>		
Adress*	<input type="text"/>		
Postort*	<input type="text"/>	Postnummer*	<input type="text"/>
Land*	<input type="text"/>		

Fält markerade med \* är obligatoriska

*Fel. Exempel på ett formulär som kan skapa svårigheter för många människor. Det är svårt att se var fokus är, och var formuläret startar. Läsordningen är oklar och det är otydligt vad som hänger ihop.*

Förnamn*	<input type="text"/>	Efternamn*	<input type="text"/>
Personnummer*	<input type="text"/>		
E-post*	<input type="text"/>	Upprepa e-post*	<input type="text"/>
Telefon dagtid*	<input type="text"/>	Telefon kvällstid*	<input type="text"/>
Mobiltelefon*	<input type="text"/>		
Adress*	<input type="text"/>		
Postort*	<input type="text"/>	Postnummer*	<input type="text"/>
Land*	<input type="text"/>		
Fält markerade med * är obligatoriska			

*Fel. När formulär skapar många "lodräta linjeringar" ger det ett oroligt intryck.*

Förnamn*	<input type="text"/>	Efternamn*	<input type="text"/>
Personnummer*	<input type="text"/>		
E-post*	<input type="text"/>	Upprepa e-post*	<input type="text"/>
Telefon dagtid*	<input type="text"/>	Telefon kvällstid*	<input type="text"/>
Mobiltelefon*	<input type="text"/>		
Adress*	<input type="text"/>		
Postort*	<input type="text"/>	Postnummer*	<input type="text"/>
Land*	<input type="text"/>		
Fält markerade med * är obligatoriska			

*Fel. Formulär som kräver ögonfixeringar både från vänster till höger och uppifrån och ner kräver stor koncentration.*



Förnamn*	<input type="text"/>	Efternamn*	<input type="text"/>
Personnummer*	<input type="text"/>		
E-post*	<input type="text"/>	Upprepa e-post*	<input type="text"/>
Telefon dagtid*	<input type="text"/>	Telefon kvällstid*	<input type="text"/>
Mobiltelefon*	<input type="text"/>		
Adress*	<input type="text"/>		
Postort*	<input type="text"/>	Postnummer*	<input type="text"/>
Land*	<input type="text"/>		

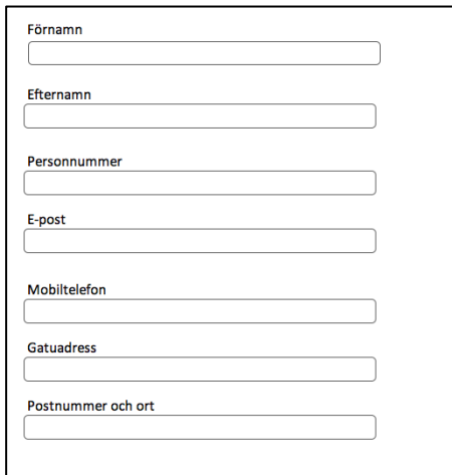
Fält markerade med \* är obligatoriska

*Fel. Detta exempel visar att det kan uppstå en osäkerhet om vilken läsordning som gäller när ögonrörelserna behöver flytta både ner, sidledes och upp.*

Förnamn*	<input type="text"/>	Efternamn*	<input type="text"/>
Personnummer*	<input type="text"/>		
E-post*	<input type="text"/>	Upprepa e-post*	<input type="text"/>
Telefon dagtid*	<input type="text"/>	Telefon kvällstid*	<input type="text"/>
Mobiltelefon*	<input type="text"/>		
Adress*	<input type="text"/>		
Postort*	<input type="text"/>	Postnummer*	<input type="text"/>
Land*	<input type="text"/>		

Fält markerade med \* är obligatoriska

*Fel. Användaren riskerar att missa att fylla i de uppgifter som ligger till höger.*

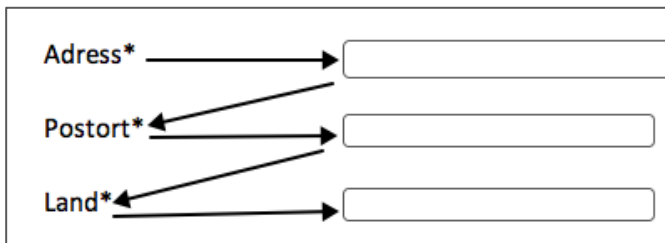


*Rätt! Användaren kan följa ordningen i formuläret utan att tveka när objekten ligger under varandra.*

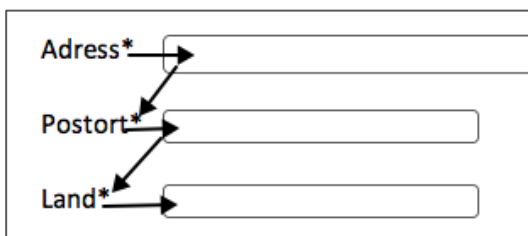
#### 4.3.2 Formulär - ledtexter

Ledtexterna ska tydligt hänga samman med ifyllnadsfälten.

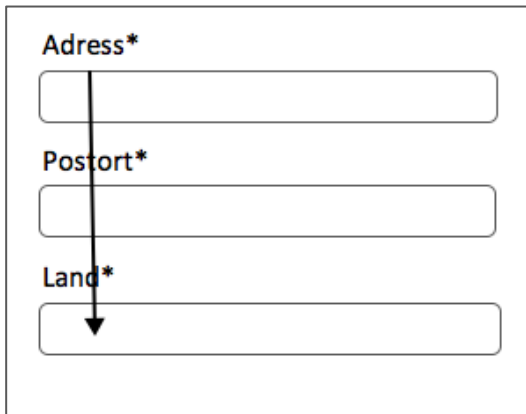
När ifyllnadsfälten är för långt från ledtexterna krävs onödig energi att hålla sig kvar på rätt rad och att förflytta ögonen mellan.



*Fel. Här skapas långa förflyttningar för ögat mellan de objekt som ska vara i fokus.*



*Fel. Här skapas kortare förflyttningar mellan objekt som ska vara i fokus men zick-zackmönstret i interaktionen är kvar.*



Adress\*

Postort\*

Land\*

*Rätt! Det här ger en tydlig riktning för interaktionen med formuläret. Genom att placera objekten under varandra skapar du det mest harmoniska interaktionsmönstret.*

#### 4.3.3 Formulär – Håll samman ledtexterna

Ledtexterna ska skrivas samlat på ett ställe. Står ledtexter som hör till samma fält på olika ställen riskerar användaren att missa delar av informationen.

<i>Fel</i>	<i>Rätt</i>
<p>Personnummer</p> <p>åååå-mm-dd-xxxx</p>	<p>Personnummer (åååå-mm-dd-xxxx)</p>
<p>Gatuadress</p>	<p>Gatuadress</p>

*För att användaren ska få del av all nödvändig information behöver du hålla ihop informationen. Lägg alltid hjälptexterna tillsammans med ledtexterna.*

## 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 21801-1:2020 – Cognitive Accessibility, Part 1: General Guidelines.

Under 2019 till 2021 driver föreningen projektet DigiKog och medverkar under samma period intensivt i forskningsprojektet CoDeAc, som ska ta fram processer för att utveckla tillgängliga och användbara e-hälsotjänster.