

Standard för kognitiv tillgänglighet och projektet DigiKog

Stefan Johansson

Huvudteman

- Det finns en standard för kognitiv tillgänglighet.
- Standarden är internationell, europeisk och svensk.
- Projektet DigiKog arbetade med att göra standarden användbar i ett digitalt perspektiv.



Standarden



Arbetet

- ISO-grupp på internationell nivå.
- Kommentarer från grupper från många olika länder.
- Begripsam tog rollen som huvudredaktör.
- Medlemmarna har diskuterat, gjort prototyper och tester



Resultatet

- Nu finns en standard för kognitiv tillgänglighet.
- Den är ganska abstrakt.
- Mer anpassningar kan behövas mot specifika områden.
- Projektet DigiKog gjorde anpassningar mot digitala gränssnitt.

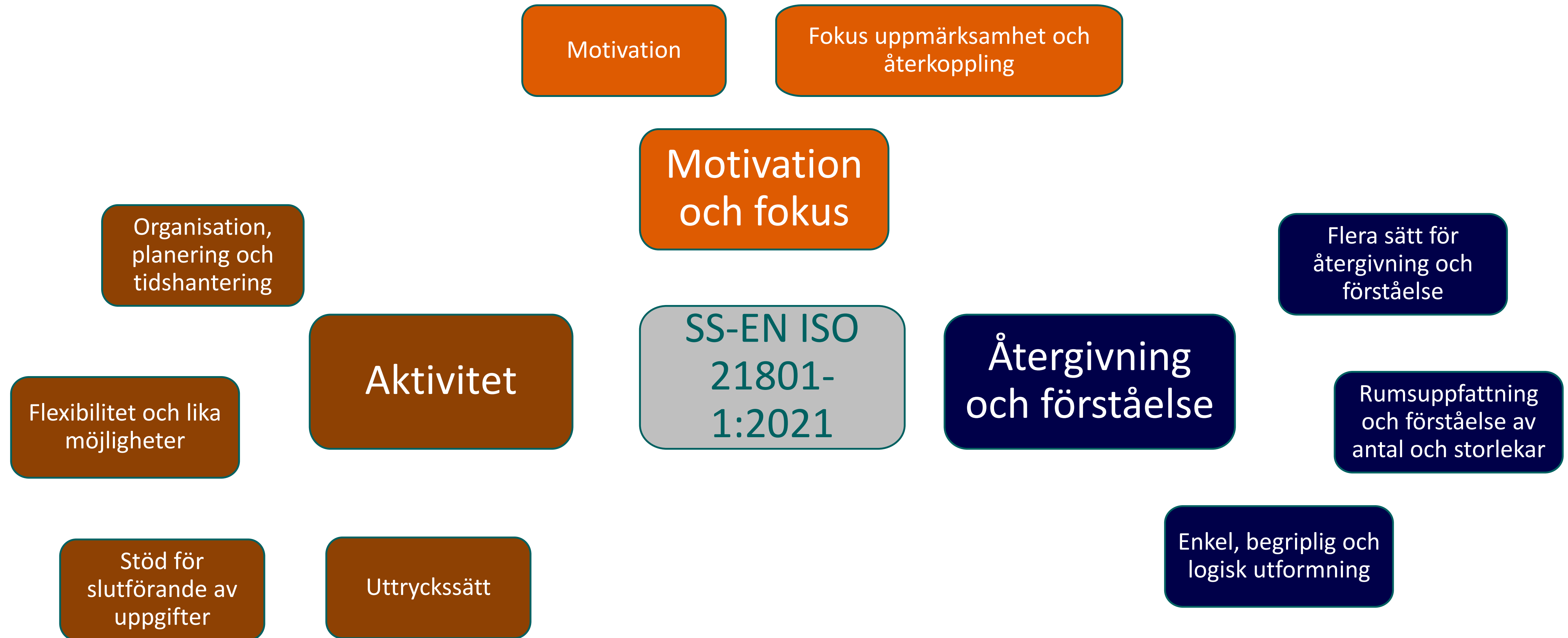


SS-EN ISO 21801-1:2021

Riktlinjerna utgår från tre områden

- **Motivation och fokus**
- **Återgivning och förståelse**
- **Aktivitet**

Struktur



Motivation

- Systemet bör erbjuda möjligheter för att skapa intresse
- Systemet bör optimera individuella val
- Systemet bör stödja självständig användning
- Systemet bör optimera användbarhet och relevans
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för olika abstraktionsnivåer
- Systemet bör stödja att man bibehåller fokus på det önskade resultatet
- Systemet bör optimera möjligheterna att lyckas genom varierande krav och resurser

Motivation

- Systemet bör tillhandhålla alternativ för självreglering, självreflektion och förmåga att hantera situationer
- Systemet bör undvika oavsiktliga aktiveringar av olämpliga reaktioner
- Systemet bör tillhandahålla medel för att hantera skillnader i förmåga att hantera situationer
- Systemet bör optimera för självbestämmande och självförtroende
- Systemet bör minimera hot och maximera tillit
- Systemet bör undvika ökad tillgänglighet som försämrar säkerheten

Fokus, uppmärksamhet och återkoppling

- Systemet bör klargöra objekt i fokus
- Systemet bör stödja/underlätta byte av fokus
- Systemet bör undvika egenskaper som oavsiktligt förändrar fokus eller avleder uppmärksamhet
- Systemet bör tillhandahålla relevant återkoppling

Flera sätt för återgivning och förståelse

- Systemet bör förenkla språket – hantering av ord
- Systemet bör förenkla möjligheten att använda symboler
- Systemet bör förenkla meddelandestrukturen
- Systemet bör främja förståelse över språkgränser
- Systemet bör stödja översättningsprocesser
- Systemet bör tillhandahålla och optimera möjligheter att hitta information
- Systemet bör tillgängliggöra likvärdiga presentationer av information för att stödja förståelse

Rumsuppfattning och förståelse av antal och storlekar

- Systemet bör tillhandahålla medel för att jämföra enheter och storlekar
- Systemet bör tillhandahålla medel för att förstå skalor och relativa värden
- Systemet bör tillhandahålla medel för att förstå läge i rummet

Enkel, begriplig och logisk utformning

- Systemet bör använda en logisk och konsekvent utformning
- Systemet bör aktivera eller förstärka bakgrundskunskap
- Systemet bör maximera överföring och generalisering
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att förstå bakomliggande begrepp och idéer
- Systemet bör minimera komplexitet

Uttrycksätt

- Systemet bör tillhandahålla flera anpassningsbara media för information, uttryck och kommunikation

Organisation, planering och tidshantering

- Systemet bör ge vägledning för målsättningar
- Systemet bör förenkla beslutsfattande
- Systemet bör stödja strategiska aktiviteter
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för strategiska aktiviteter

Organisation, planering och tidshantering

- Systemet bör skydda användaren från tidsbegränsningar
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för upplevelse av tid
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att orientera sig i tid
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att kommunicera tid eller hur man föredrar att hantera tid
- Systemet bör tillhandahålla alternativ för att anpassa tidskrav

Flexibilitet och lika möjligheter

- Systemet bör ge stöd för utförande av uppgifter på ett identiskt sätt när så är möjligt eller på ett likvärdigt sätt när ett identiskt sätt inte är möjligt
- Systemet bör optimera åtkomst till system och till interoperabilitet
- Systemet bör tillhandahålla flera och alternativa sätt för användarinteraktion
- Systemet bör klargöra möjligheter och alternativ som kan väljas och beslut som behöver fattas
- Systemet bör erbjuda standardinställning och anpassningsbara inställningar
- Systemet bör tillhandahålla individualiserad åtkomst och återanvändning av användarprofiler
- Systemet bör säkerställa att det avsedda resultatet med systemet är lätt att uppnå

Stöd för slutförande av uppgifter

- Systemet bör stödja varaktig uppmärksamhet och koncentration genom hela processen
- Systemet bör tillhandahålla stöd för att undvika misstag
- Systemet bör klargöra misstag och fel
- Systemet bör förenkla korrigeringar av misstag och fel
- Systemet bör tillhandahålla lämpliga stödfunktioner
- Systemet bör erbjuda hjälp där behovet av hjälp uppstår och där hjälpen är situationsanpassad

DigiKog



Upplägg

- Fokus på digitala produkter och tjänster.
- Kunskap om hur design kan underlätta för den som har kognitiva svårigheter.
- Ökade kunskaper om kognitiva svårigheter hos designers och utvecklare.
- Göra standarden begriplig



Resultat

- Metoder, filmer, rekommendationer och förklaringar.
- <https://www.begripsam.se/om-oss/foreningen-begripsam/digikog/resultat>



Resultat: ICF Core Set för kognitiv webbtillgänglighet



Att tänka, d163

Beskrivning

Att formulera och hantera idéer, begrepp och bilder vare sig de är målinriktade eller ej, antingen ensam eller tillsammans med andra såsom att hitta på en historia, bevisa ett teorem, leka med idéer, komma på idéer, förmedla, fundera eller reflektera.

Observera

Relaterar till:

- **b1600 Tanketempo** – Psykiska funktioner som reglerar hastighet i tankeprocessen.
- **b1601 Tankeform** – Psykiska funktioner vad avser organisation av tankeprocessen och dess sammanhang och logik.
- **b1602 Tankeinhåll** – Psykiska funktioner som består av idéer i tankeprocessen och det som man gör sig en föreställning om.
- **b1603 Tankekontroll** – Psykiska funktioner som ger viljemässig tankekontroll och som betraktas som sådan av personen

Att tänka på vid design

Intellectuella funktioner och tänkande är nära besläktade. ”Tvinga mig inte att tänka” är ett bra råd. Om du kan skapa lösningar där användarna intuitivt gör de rätta sakerna så belastar du inte användarnas tankeprocesser i onödan. Hög tankebelastning förbrukar stora delar av användarens energi. Om din design tvingar användaren att ägna mycket tankeenergi på hur det fungerar och vad man förväntas att göra så blir det mindre utrymme kvar åt att till exempel läsa och förstå ett budskap eller till att göra det din lösning är meningen att man ska göra.

Riktlinjer från SS-EN ISO 21801-1:2021

- 5.2.5 Systemet bör tillhandahålla alternativ för olika abstraktionsnivåer
- 5.2.8 Systemet bör tillhandahålla alternativ för självreglering, självreflektion och förmåga att hantera situationer
- 5.2.11 Systemet bör optimera för självbestämmande och självförtroende

Resultat: Riktlinjer för kognitiv tillgänglighet på webben

- Begripsams förklaringar baserade på ISO 21 801.



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 vilken verksamhet du bedriver.

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 personer med kognitiva svårigheter är väldigt bra på att identifiera förbättringsmöjligheter och de har också ofta bra idéer på hur krångliga saker kan göras lättare.

Centralt i all förenkling och begriplighet är att sätta sig in i situationen ur **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 sig en föreställning om internet fungerar. Vi vet att vi kan ta oss fram genom att klicka på saker, söka oss fram, gå framåt och bakåt och uppåt och nedåt. Saker kan öppnas och stängs, framhävas och tonas ned etc. Detta kan beskrivas som att det finns en **bakomliggande konceptuell kunskap**.

Ibland finns det också en **bakomliggande kunskap om innehållet** som ska presentera.

Det där 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 inläarning**. Varje gång du tvingar användaren att lära sig något nytt så förbrukar det mycket energi. Genom **generalisering** kan användaren testa att tillämpa en kunskap man har på ett obekant område och se om det fungerar. Och då är det bra att det verkligen fungerar. Här har vi lärt oss att det är de **grundläggande koncepten** vara mycket viktiga. Om dessa är **logiska och förutsägbara**, ur användarens perspektiv, så finns det en bra grund.

När något är för svårt är ett bra sätt att sänka svårighetsgraden genom att **gå ner i abstraktionsnivå**. Det betyder till exempel att du kan förklara något svårt med exempel (som den här texten gör nu). Om användaren klickar 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 förklara något som i en text är för abstrakt. Ett bra sätt att tänka kring abstraktionsnivåer är att erbjuda användaren en enklare och en fördjupande nivå.

Att tänka på för att uppnå enkelhet, logik och begriplighet

Nr	Krav från ISO 21 810 och Begripsams tips	Status
6.4.1	Använd en logisk och konsekvent design	
6.4.2	Aktivera och stöd användarens bakomliggande kunskap	
6.4.3	Maximera transferering och generalisering	
6.4.4	Erbjud möjligheter att förstå underliggande koncept och idéer	
	Säkerställ att din lösning är logiskt och konsekvent sett ur användarens perspektiv.	
	Bibehåll en etablerad logik genom hela webbplatsen eller var tydlig med var en ny logik etableras.	
	Bygg på igenkänning snarare än inläarning.	
	Underlätta för användaren att intuitivt göra rätt.	
	Återanvänd för användaren kända grundkoncept.	
	Var noga med att testa helt nya koncept och använd bara dessa om de är klart bättre än de gamla koncepten.	
	Använd kända metaforer och manér.	
	Om användaren upplever sig göra samma sak ska resultatet bli lika varje gång.	
6.4.5	Minimera komplexitet	
	Sträva efter ständiga förenklingar.	
	Där det behövs: Hämta in uppgifter automatiskt snarare än att be användaren ta reda på dem.	
	Där det behövs: Återanvänd information som du redan har snarare än att be om dem igen.	
5.2.5	Erbjud alternativa abstraktionsnivåer	
	Komplettera det som är svårt med något som är enklare.	
	Förklara det som är svårt.	
	Kombinera det som är detaljrikt med något som är mindre detaljrikt.	

Praktisk tillämpning



1177.se – om användarna hade fått bestämma

- Personer med funktionsnedsättning
- Funktionsrätt Skåne
- Designers
- Tillgänglighetsexperter
- Forskare med erfarenhet från verksamheten



Mina händelser

Förnya receptet för Remdevidir



Intyget om sjukresor går ut om 50 dagar



Läkartid kl. 15, tisdag 30 juni 2020



Läkartid kl. 10, torsdag 2 juli 2020



Mitt högkostnadsskydd

 Öppenvård

 Läkemedel

 Du behöver betala **930 kr** för att få frikort

 Rätt till frikort gäller till och med:
Tisdag, 23 juni 2021

930 kr

Högsta belopp: 1150 kr
Frikort

220 kr

Betalt belopp

 Mer information

Tack för mig!
stefan.johansson@begripsam.se