6. Kognitivní poruchy

Velkou a často opomíjenou skupinou uživatelů, kteří mohou mít problémy s přístupností webu, jsou lidé s kognitivními poruchami, tedy poruchami vnímání. Na kognitivní poruchy lze pohlížet různě. Z hlediska přístupnosti webu nemá smysl zabývat se konkrétními klinickými diagnózami, jako jsou např. autismus, Downův syndrom, traumatické poškození mozku nebo demence. Roli hraje spíše to, jak konkrétní poruchy kognitivních funkcí ovlivňují používání webových stránek.[1)]

Poruchy kognitivních funkcí

Na práci s webovými stránkami mají vliv zejména funkční poruchy:

- paměti;
- řešení problémů;
- pozornosti;
- čtení;
- jazykových a verbálních schopností;
- zpracování vizuálních informací.

Podobné problémy jako lidé s kognitivními poruchami musí někdy řešit také lidé, pro které je jazyk webu cizím jazykem.

Poruchy paměti

Lidé s poruchami paměti si hůře vybavují informace a události. To vede k problémům při aktivitách nebo procesech, které jsou složitější a obsahují více kroků. Na webu se může jednat o proces vyhledávání informací, o různé nákupní transakce apod. Lidé, kteří mají problémy s pamětí (a také např. lidé s mentálním postižením), si větší počet instrukcí nemusí zapamatovat, takže při konkrétním kroku, který mají provést, nevědí, jak by měli postupovat. Výhodnější pro ně je, pokud jsou složitější postupy rozděleny na jednotlivé kroky umístěné na samostatných, výstižně pojmenovaných stránkách, mají možnost vrátit se k předchozímu kroku a opět postupovat vpřed, bez ztráty výsledků své předchozí aktivity.

Uživatelům webu s poruchami paměti mohou působit potíže také špatně nastavená chybová hlášení formulářů. Samozřejmostí by mělo být, že uživatel dostane zpětnou vazbu, která mu pomůže chyby ve formuláři opravit a že při opravách nepřijde o již vyplněné údaje (viz Formuláře). Lidé s poruchami paměti však navíc mohou mít problém v případech, kdy vyplní špatně více polí formuláře a všechny chyby jsou shrnuty v jednom chybovém hlášení. Vhodné je proto řešit chybová hlášení samostatně pro každou chybu a chyby patřičně vyznačit.

Poruchy řešení problémů

Porucha řešení problémů může mít vliv na způsob, jakým se uživatel zorientuje na stránce, jak pracuje s odkazy apod. Může pro něj být obtížné se na stránce zorientovat a zjistit, kde se nachází informace, kterou potřebuje. Pomůže mu, pokud je struktura webu srozumitelná a cesta k informaci co nejkratší.



Při tvorbě koncepce webu se **ptejte svých uživatelů, které informace na webu používají nejčastěji**. Využijte také statistiky návštěvnosti získané např. pomocí služby Google Analytics. Strukturu webu navrhněte tak, aby k získání těchto informací bylo nutné kliknout maximálně na dva odkazy.

Uživatelé by se k důležitým informacím měli dostat **z kterékoliv stránky** (většina uživatelů se na vaše stránky dostane prostřednictvím vyhledávačů nebo odkazů na konkrétní stránku, nikoliv z hlavní stránky).

Optimální je **důležité informace (nebo odkazy na ně) umístit přímo titulní stránku webu**. V knihovně půjde zejména tyto informace:

- provozní doba;
- kontakt;
- vyhledávání v katalogu;
- přihlášení do čtenářského konta;
- informace o službách;
- informace o službách a opatřeních pro osoby se specifickými potřebami;
- knihovní řád;
- informace o registraci do knihovny;
- informace pro nové uživatele nebo časté dotazy.

Pro přístup k položkám, které nelze umístit přímo na vstupní stránku nebo do hlavního menu, je možné použít rychlou navigaci (např. na boční liště nebo v patě stránky).

Problémem může být prvek CAPTCHA. Ten by rozhodně neměl obsahovat úkoly vyžadující vyšší kognitivní schopnosti (řešení složitých příkladů apod.).

Poruchy pozornosti

Pro lidi s poruchou pozornosti může být problém cokoliv, co je odvádí od informace na webové stránce, např. nevhodné rušivé pozadí webu nebo nevhodně použité barvy. Rušivé jsou zejména různé pohyblivé objekty, jako jsou animace nebo videa (včetně reklamy nebo tzv. karuselů). Rušivé jsou také zvuky na pozadí. Těmto prvkům je vhodné se na webu co nejvíce vyhýbat. Pokud jsou použity, musí uživatel mít možnost je ovládat (zastavit pohyb, vypnout zvuk). Při nastavení rychlosti těchto prvků pamatujte, že pro uživatele je příjemnější spíše menší rychlost při změně snímku.[2)] Přitáhnout pozornosti mohou naopak různá vhodně zvolená zvýraznění důležitých informací (např. rámečkem, barevným pozadím, větším písmem).

Poruchy čtení

Lidé s poruchami čtení mají problém vnímat psaný text a porozumět jeho smyslu. Lépe se jim pracuje s kratšími texty, které jsou dobře strukturované (nadpisy, seznamy), psané srozumitelným jazykem. Pomáhá jim také dostatečný kontrast textu a pozadí, dostatečně velký font, rozestupy mezi řádky a odstavci. Problémem pro ně mohou být některé typy fontů, zejména různé neobvyklé nebo zdobné fonty, písma s tenkými linkami nebo písmeny příliš blízko u sebe.

Poruchy jazykových a verbálních funkcí

Poměrně různorodou skupinu tvoří uživatelé, kteří mají problémy v oblasti jazykové a verbální. Do této skupiny mohou patřit jak lidé s mentálním postižením, tak pacienti s některými diagnózami. Velmi podobné problémy jako lidé s poruchami jazykových a verbálních funkcí však řeší také lidé, pro něž není čeština mateřským jazykem, tedy cizinci (ať už jde o turisty nebo ty, kteří dlouhodobě žijí mimo svou vlast), příslušníci menšin nebo lidé prelingválně neslyšící, pro které je mateřským jazykem český znakový jazyk.

Protože tito uživatelé webu mají problém porozumět sdělení textu, je vhodné, aby text byl srozumitelný, tj. aby neobsahoval obrazná a přenesená jazyková vyjádření, např. ironii, nadsázku či metaforu. Pokud je to možné, doporučujeme vyhnout se také zkratkám a tam, kde to jde, dát přednost českým termínům před cizími. Text i informace na stránce by měly být dobře strukturované, spíše kratší, doplněné i netextovými informacemi, jako jsou obrázky a ikony. Pomohou také další opatření, která již byla uvedena výše, především doporučení pro přístupnost webu pro lidi s poruchami paměti, řešení problémů, pozornosti nebo čtení.



K problematice jednoduchých a snadno srozumitelných informací doporučujeme publikaci Informace pro všechny. Je sice primárně zaměřena na informace pro lidi s mentálním postižením, zároveň ale výborně ukazuje, jak psát jednoduše srozumitelné texty, a shrnuje problematiku snadno srozumitelných informací jak z hlediska formulací textu, tak z hlediska typografie, vhodné funkční grafiky i dalších aspektů přístupnosti.



Poruchy zpracování obrazových informací

Poruch zpracování obrazových informací může být celá řada, např. neschopnost rozpoznat obličeje či statické obrázky. Pokud uživatel trpí touto poruchou, některé typy obrazových informací pro něj mohou být „neviditelné“. Z hlediska přístupnosti webu je třeba řídit se podobnými principy jako u lidí se zrakovým postižením, zejména nespoléhat se pouze na obrazové informace, na barvy, na vizuální značení nadpisů nebo bloků, ikon apod.

Obecné zásady

Z hlediska přístupnosti lze potřeby uživatelů s většinou kognitivních poruch a s problémy s porozuměním shrnout do následujících bodů:

- Je nutné, aby informace byly dobře strukturovány, tj. aby vhodným způsobem pracovaly s oblastmi stránky, nadpisy nebo seznamy.
- Je nutné využívat vhodné grafické prvky pro vyjádření hierarchie, zvýraznění důležitých částí textu nebo stránky.
- Web musí být konzistentní, tj. navigace či další prvky mají na každé stránce vypadat stejně a být umístěny na stejném místě.

- Je nutné poskytnout uživateli srozumitelnou informaci o tom, kde ve struktuře webu se nachází.
- Na stránkách musí být použito vhodné formátování textu a odstavců, zejména čitelný font a dostatečné rozestupy mezi řádky a odstavci.
- Informace musí být jasně formulované, musí být použity jazykové prostředky a termíny, kterým uživatelé rozumí.
- Není vhodné používat dlouhé oddíly, lepší je informace členit do kratších celků.
- Složitější či delší aktivity je nutné rozdělit do více kroků.
- Je vhodné prezentovat informace více způsoby, např. doplnit text vhodnými ilustračními obrázky, kvalitními videi nebo zvukovými nahrávkami.



Dodržování výše uvedených principů je při využívání webu velkým přínosem nejen pro lidi s kognitivními poruchami, ale i pro všechny ostatní uživatele.



Přehled základních problémů a opatření pro uživatele s poruchami kognitivních funkcí najdete také v souhrnné tabulce.

[1)]
Členění jednotlivých problémů a některé návrhy řešení vycházejí z informací na portále WebAIM.
[2)]
Rychlé pohyby na stránce mohou způsobit problémy (např. záchvaty) také lidem citlivým na některé světelné či obrazové podněty.

From:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/ - **Metodické příručky pro knihovny**

Permanent link:
https://prirucky.ipk.nkp.cz/pristupnost/kognitivni_poruchy

Last update: **2022/10/11 14:04**